



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - CARRERAS EDUCATIVAS

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012.

Tesis previa a la obtención de grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica.

AUTORA:

GLORIA HAYDEE SALTOS SÁNCHEZ

DIRECTORA:

DRA. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ, Mg.Sc.

Loja – Ecuador

2014

CERTIFICACIÓN

Doctora

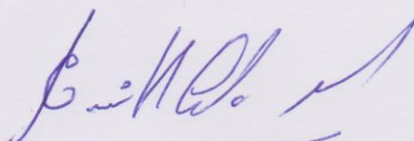
María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.,
DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA,

CERTIFICA:

Haber asesorado, revisado y orientado el desarrollo de la tesis titulada: **EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012**, de la autoría de Gloria Haydee Saltos Sánchez, egresada de la carrera de Bibliotecología.

Por cumplir en todas sus partes con los requisitos establecidos en la normativa académica de la Universidad Nacional de Loja, se autoriza la presentación para continuar con los trámites correspondientes.

Loja, Mayo 2013



Dra. María Enith Costa Muñoz, Mg.Sc.,

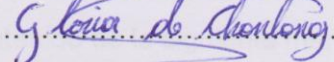
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Quien suscribe la presente, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTORA: Gloria Haydee Saltos Sánchez

FIRMA: 

CEDULA: 1301297865

FECHA: Loja, marzo de 2014

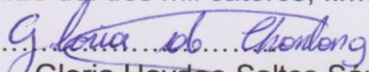
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Gloria Haydee Saltos Sánchez, **declaro** ser autora de la Tesis titulada: **EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012.** Como requisito para optar al Grado de: licenciada en Bibliotecología e información científica técnica: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 10 días del mes de marzo del dos mil catorce, firma el autor.

FIRMA:.....

AUTOR: Gloria Haydee-Saltos Sánchez

CÉDULA: 1301297865

DIRECCIÓN: Sector San Pedro Claver, Torres Parque Inglés

CORREO ELECTRÓNICO: gloria_saltosch@yahoo.com

TELÉFONO: 022 297197 **CELULAR:** 0998363465

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA DE TESIS: Dra. María Enith Costa Muñoz, Mg.Sc.,

TRIBUNAL DE GRADO:

Mg. Michellé Aldeán Riofrío

Dra. Alba Valarezo Cueva Mg. Sc.

Mg. Luis Valverde Jumbo

(Presidente)

(Vocal)

(Vocal)

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todos quienes conforman la Universidad Nacional de Loja, a los Docentes de la Carrera de Bibliotecología de la Modalidad de Estudios a Distancia, a sus dignas autoridades, quienes con profesionalismo y responsabilidad impartieron la cátedra universitaria.

De manera especial a la Dra. María Enith Costa Muñoz, Mg.Sc., Directora de tesis y a todas las personas que contribuyeron con sus valiosos conocimientos, en la consecución del presente trabajo investigativo.

A las autoridades, personal de la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado y a los usuarios que concurren a la Institución, por su entusiasta colaboración.

La Autora

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mi Familia, que son la
inspiración de mi vida

GLORIA HAYDEE SALTOS SANCHEZ

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- PORTADA
- CERTIFICACIÓN
- AUTORÍA
- CARTA DE AUTORIZACION
- AGRADECIMIENTO
- DEDICATORIA
- ESQUEMA DE CONTENIDOS
 - a. Título
 - b. Resumen (Summary)
 - c. Introducción
 - d. Revisión de literatura
 - e. Materiales y métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos
 - Índice

a. TÍTULO

EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012.

b. RESUMEN

La presente tesis denominada EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012, está estructurada y desarrollada de conformidad a las reglamentaciones vigentes de la Universidad Nacional de Loja.

El objetivo general planteado fue: Dar a conocer la importancia que tiene la indización de los documentos de archivo para la satisfacción oportuna de las necesidades de los usuarios.

Los métodos a los que se recurrió fueron: Científico, Analítico - Sintético, Inductivo - Deductivo; y Modelo Estadístico, los mismos que sirvieron para describir y explicar la forma y la relación que existe entre el Proceso de Indización en la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado y la Satisfacción de las Necesidades de Información de los Usuarios. Como técnicas de investigación se aplicaron dos encuestas: a los trabajadores de la Unidad de Documentación y Archivo, para establecer aspectos en torno al Proceso de Indización; y, a los Usuarios que acuden a dicha unidad, para determinar el nivel de Satisfacción de las Necesidades Informativas.

El personal que presta sus servicios en la Unidad de Documentación y Archivo de la procuraduría General del Estado, un 70% considera que a través del Proceso de Indización, se organizan los documentos de manera lógica, para su localización posterior, en forma fácil y oportuna; y, el 30%, indica que el Proceso de Indización no tiene nada que ver en la organización de documentos.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados de la Encuesta aplicada los Usuarios que acuden a dicha unidad, un 70% manifiesta que el Proceso de Indización facilita el acceso oportuno a los documentos que necesita para satisfacer sus necesidades de información; y, el 30% opina que no se requiere del Proceso de Indización para acceder a los documentos que desea consultar.

Escenario que permite comprobar que hay una estrecha relación entre el Proceso de la Indización y la Satisfacción de las Necesidades de Información de los Usuarios.

SUMMARY

This thesis called INDEXING PROCESS IN THE "UNIT DOCUMENTATION AND FILING OF THE ATTORNEY GENERAL OF THE STATE", QUITO DELEGATION AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF USER INFORMATION NEEDS. PERIOD 2012 is structured and developed in accordance with prevailing regulations of the National University of Loja.

The overall objective was: To show the importance of indexing the records for timely satisfaction of user needs.

The methods that were used were: Scientist, Analytical - Synthetic, Inductive-Deductive, and Statistical Model, the same that were used to describe and explain the form and the relationship between the Indexing Process Documentation and Archives Unit the Attorney General and the satisfaction of the Information Needs of Users. As research techniques were applied two surveys: workers of the Documentation and Archives, for to establish issues surrounding the indexing process, and to the users who come to the unit, to determine the level Needs Satisfaction Informative.

Personnel serving in the Documentation and Archives Attorney General, 70% believe that through the process of indexing, the documents are organized logically, for posterior location, in an easy and timely and, 30%, indicates that the indexing process has nothing to do with the organization of documents.

On the other hand, according to the results of the survey applied Users attending the unit, 70% stated that the indexing process facilitates timely access to the documents you need to meet your information needs, and, 30% think they do require Indexing Process to access the documents you want to see.

Scenario that proves that there is a close relationship between the indexing process and meeting the information needs of users.

c. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se fundamenta en los contenidos teóricos científicos DEL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012.

El Proceso de indización es parte fundamental del procesamiento de la información que consiste en describir y caracterizar a un documento con la ayuda de representaciones de los conceptos contenidos en él; facilita la recuperación de información para satisfacer la demanda por parte del usuario, durante este proceso se eligen aquellos términos más apropiados, ya sea por materias, personas, instituciones o lugares.

El usuario es la razón de ser del archivo, es su destinatario, a él comunicamos la información de los documentos que conservamos, procesamos, analizamos e incorporamos. Una eficiente recuperación de la información podrá lograrse mediante un correcto procesamiento técnico de los documentos, lo que garantizará la satisfacción de las necesidades informativas; así, también gracias al conocimiento registrado, nuevos lectores y usuarios podrán acceder al conocimiento generado por otras personas e instituciones.

En el desarrollo de la investigación se planteó como objetivo específico: Determinar la incidencia de la indización de los documentos generados en la Procuraduría General del Estado en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que acudan a la Unidad de Documentación y archivo.

El proceso metodológico, se ajustó a lo que determina los Métodos: Científico; Analítico-Sintético; Inductivo; Deductivo; se recurrió al Modelo Estadístico. Como técnicas de investigación se aplicaron dos encuestas: a los trabajadores de la Unidad de Documentación y Archivo, para establecer su nivel de conocimiento acerca del proceso de indización; y, a los usuarios que acuden a dicha unidad, para determinar el nivel de satisfacción de las necesidades informativas.

El marco teórico se desarrolló en dos capítulos. Capítulo I : **EL PROCESO DE LA INDIZACIÓN**; Objetivos y Fines de la Indización; La Política de Indización: Reglas de Indización; Características de la Indización; Indización Humana e Indización Automática; Identificación de Conceptos; Selección de Conceptos; Pasos para la Indización; Niveles de Indización; Técnicas Generales; Alternativas de Indización; Niveles de Registro; Pre coordinación de Descriptores; Utilización de Títulos; Utilización de Palabras Claves; Uso de Categorías de Materia; Tipos específicos de Descriptores; Jerarquización de Descriptores; Utilización de Palabras Claves; Criterios para Pos

coordinación; Descriptores Propuestos; el Indizador; Lenguajes Documentales; Lenguaje Coordinado.

En el Capítulo II: **SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION**; los Usuarios de Archivo; la Búsqueda de la Satisfacción de las Necesidades de Información de los Usuarios; Marketing Archivístico y Satisfacción del Usuario; Necesidades de Información; Demandas de Información; Claves para conocer a nuestros Usuarios, sus Necesidades, sus Satisfacciones: Estudios de Usuarios; ¿Qué Satisface a los Usuarios de Archivo?; Partes del Fenómeno Satisfacción; los Elementos que conforman la Satisfacción o Insatisfacción.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

EL PROCESO DE LA INDIZACIÓN

CONCEPTO DEL PROCESO DE INDIZACIÓN

Antonia Heras¹ define al Proceso de Indicación así: “Es la operación que consiste en representar el contenido de un documento mediante un conjunto de términos que especifican los temas de qué trata ese documento. Con el fin de ayudar a su posterior recuperación de la información”

La indización es una acción o conjunto de pasos que permiten recuperar, de una manera eficiente, el contenido de los documentos que posee una biblioteca o centro de documentación.

En los últimos tiempos, el trabajo de indización ha revestido una gran importancia, principalmente porque en su aplicación se asigna mucho valor a la información como reductora de incertidumbre en los sistemas administrativos e institucionales. Desde principios de siglo hasta nuestros días, múltiples experiencias se han producido con el fin de tener un acceso

¹ Heras, Antonia (2007). Procesamiento Técnico de la Información.

altamente productivo y ágil al conocimiento contenido en todo tipo de documentos bibliográficos.

Visto como un "proceso para la recuperación de la Información" almacenada, la indización adquiere una transcendencia incuestionable. Sin embargo, es necesario puntualizar que en la realización de esta labor no se trata simplemente de extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro bibliográfico. Se trata, particularmente, de resolver un serio problema de comunicación que se presenta de manera invariable entre los autores de los documentos y sus lectores potenciales.

OBJETIVOS Y FINES DE LA INDIZACIÓN

El fin principal de la indización reside en posibilitar la recuperación de la información, actividad que consiste en la extracción de datos de un medio físico en el cual se encuentran almacenados, con el propósito de satisfacer necesidades de información de los usuarios. Así el análisis y recuperación de información están estrechamente unidos. Esencialmente la indización persigue:

- El registro de conceptos contenidos en un documento, en forma organizada y accesible, de acuerdo a criterios técnicos establecidos;
- La búsqueda y recuperación de la información;

- El logro de un mecanismo de enlace entre el vocabulario utilizado en el análisis y el empleado en la búsqueda, lo cual se consigue con la utilización de lenguajes documentales que proporcionan una terminología común y normalizada.

LA POLÍTICA DE INDIZACIÓN: REGLAS DE INDIZACIÓN

El máximo responsable de un sistema de información traza la política de indización, la cual se traduce en una serie de lineamientos para guiar el trabajo del indizador con la finalidad de elaborar índices que funcionen como dispositivos, lo más efectivos posibles en funciones determinadas, para recuperar la información. Una parte de los lineamientos que emanan de la política de indización se convierten en reglas de indización, o sea en disposiciones concretas que deben cumplirse con exactitud.

La política de indización se diseña teniendo en cuenta los intereses de los usuarios y el tipo y volumen de la colección de documentos. En algunas ocasiones pueden existir otros factores o situaciones que haya que considerar y que determinen la necesidad de introducir modificaciones²

CARACTERÍSTICAS DE LA INDIZACIÓN.

Entre las características de la indización se citan:

² MANUAL DE Administración y Custodia de Documentos de la Procuraduría General del Estado, Enero 2010

Pertinencia: Ajustar con mayor efectividad posible el empleo de un término útil para el usuario y útil en la representación del documento. Una Indización pertinente, será, aquella en la que 66% de documentos ofrecidos por los índices es realmente útil para el usuario.

Exhaustividad: Ofrecer el mayor repertorio posible y pertinente de temas, conceptos y objetos representados en el documento. En función del tipo de unidad informativa, puede ser útil una baja exhaustividad, (hasta 8 términos), una media exhaustividad (entre 8 y 12) o una alta (más de 12).

Especificidad: Grado de precisión de los términos seleccionados en una recuperación. Está en relación directa con la eliminación de ambigüedades del lenguaje natural (sinonimias, polisemias...) También se halla en relación directa con la correcta jerarquización de los términos así como con una controlada asociación de términos equivalentes.

Uniformidad: Grado de coincidencia en el uso de los términos por parte de un usuario recuperando información y un documentalista indizando. Se mide por la coherencia del lenguaje documental.

INDIZACIÓN HUMANA E INDIZACIÓN AUTOMÁTICA

La indización humana es una actividad fundamentada en la apreciación de una persona. Esta apreciación se ejerce en dos planos, el primero de los

cuales permite diferenciar la indización humana de la automática, y el segundo permite distinguir la indización humana de la clasificación:

El plano de las unidades significativas reconocidas. Mientras que la indización automática reconoce, ante todo, cadenas de caracteres que constituyen palabras no vacías, la indización humana distingue conceptos, es decir, representaciones mentales de objetos de conocimiento³

El plano de la selectividad. Mientras que la clasificación se sitúa al nivel más sintético, el de la expresión más general del contenido (el tema del documento), la indización humana analiza el documento, es decir, reconoce los elementos constitutivos: los conceptos. Este análisis lo realiza de forma crítica el indizador que: selecciona a partir de los conceptos explícitamente presentes dentro del documento, aquellos sobre los que el documento aporta una información susceptible de interesar a los usuarios del sistema documental, y busca los conceptos implícitos sobre los que, aunque no estén designados nominalmente en el documento, se aporta información dentro de él.

IDENTIFICACIÓN DE CONCEPTOS

Después de examinar el documento, el indizador necesita seguir una metodología lógica para extraer los conceptos que mejor expresan el contenido del documento.

³ GUTIÉRREZ, ABRAHAM. 2000. Elaboración de tesis y actividades académicas.

La selección de conceptos puede estar relacionada a un esquema de categorías reconocido como importante en el campo cubierto por el documento, tal como: CONSULTAS, DENUNCIAS, CONTRATOS, CONSEP, BANCOS, MINISTERIOS.

SELECCIÓN DE CONCEPTOS

El indizador no necesita retener todos los conceptos identificados durante la revisión del documento con miras a utilizarlos como elementos de indización. Si el objetivo es crear un índice primario de búsqueda y recuperación de información sobre normas, la asignación de términos o descriptores a los documentos se hará en base a la necesidad de crear un archivo invertido de descriptores, por lo cual se desestimarán conceptos tan generales como los mencionados anteriormente, seleccionándose únicamente aquellos que se refieran a temas o conceptos específicos: Unificación de las remuneraciones, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, fondo de reserva, etc.

La clase de documento en proceso puede también afectar el producto final de la indización. Por ejemplo, indizar basándose en el texto de libros, artículos de revistas, etc., producirá un resultado diferente que si se utiliza una lista de resúmenes para el mismo objeto. La calidad de la indización depende de la observancia de ciertos principios o criterios relacionados con: exhaustividad; extensión; veracidad; especificidad; consistencia; objetividad.

Criterio: Todas las condiciones anteriores se cumplen en la medida que el indizador posea el criterio necesario para elegir los conceptos relevantes, eliminando los no pertinentes. El criterio se apoya desde luego en el nivel de conocimientos y experiencias sobre el tema y sobre las normas fundamentales de la indización.

PASOS DE LA INDIZACIÓN

En concordancia con lo anotado, los pasos a seguir por el analista para indizar un documento, cualquiera que sea el lenguaje documental que se decida utilizar debe regirse a los siguientes puntos:⁴

- a) Se revisa y se estudia el contenido del documento;
- b) Se formula la interrogante, es relevante o valioso para la colección
- c) Si el documento no es valioso no se analiza, es decir no se sigue el proceso.
- d) Si el documento es de interés para la colección, se anotan los datos bibliográficos en la hoja de trabajo o en la ficha bibliográfica.
- e) Se analiza el contenido del documento y se designa los términos para expresar los conceptos claves.
- f) Se consultarán los términos asignados (TA) con el vocabulario autorizada (VA).
- g) Con cada término asignado se plantea la pregunta: está el TA en él VA.

⁴ MANUAL DE Administración y Custodia de Documentos de la Procuraduría General del Estado.

- h) Si el TA está en él VA se utiliza como término índice (TI), y se escribe en la hoja de trabajo o en la ficha bibliográfica.
- i) Si el TA no está en él VA, hay que plantearse la pregunta es un identificador y se utiliza como TI.
- j) Si el TA no es un identificador hay que hacerse la pregunta tiene una referencia de USE.
- k) Si el TA no es un identificador, pero tiene una referencia de USE se busca el término autorizado correspondiente y se utiliza como TI.
- l) Si el TA no tiene referencia de USE se busca posibles sinónimos.
- m) Se encuentra algún sinónimo.
- n) Si se encuentra algún sinónimo hay que averiguar si está o no en él VA.
- o) Si no se encuentra un sinónimo (o casi-sinónimo), o si el sinónimo encontrado no está en él VA.
- p) Hay que tomar la decisión si debe incluirse o no en él VA.
- q) Si se toma la decisión de incluir el término en él VA, se aumenta en el vocabulario autorizado que concuerde con el tema.
- r) Si se toma la decisión de no incluirlo en él Va no se utiliza como TI y se sigue el proceso con otro TA.

NIVELES DE INDIZACIÓN

La indización puede hacerse a tres niveles: categorización, horizontal o superficial, vertical o en profundidad.

Categorización: Llamada también pre indización, es el primer nivel de indización, es decir la forma más general de indizar. Los documentos se agrupan de acuerdo a determinadas categorías, orientando así la primera fase del análisis.

Fundamentalmente, este nivel de indización permite tres tipos de operaciones básicas: registro, análisis y recuperación de información, las mismas que equivalen a tres procesos cerebrales fundamentales: Memorización; Procesamiento; y, Selección de las ideas.

TÉCNICAS GENERALES

El documentalista indiza en función de: el contenido y el valor del documento; los objetivos de la unidad de información; los requerimientos de los usuarios; su propio juicio frente a necesidades y recursos existentes. Las técnicas generales son concebidas de tal manera que sean independientes de cualquier sistema de información y constituyen un conjunto unificado de procedimientos que permiten:

- El trabajo cooperativo de los servicios de información;
- El desarrollo de redes especializadas de información;
- La normalización de métodos y procedimientos;
- La reducción de costos y el mejoramiento de la calidad.

ALTERNATIVAS EN LA INDIZACIÓN

Existen alternativas que pueden ser aprovechadas por el documentalista, tanto en la indización como en la recuperación de la información, las mismas que pueden ser aplicadas individualmente o en combinación.

NIVELES DE REGISTRO

Cuando el contenido de un documento es heterogéneo y necesita un número elevado de descriptores, es preferible dividir esa unidad bibliográfica y procesarla en tantos registros separados como sean necesarios. Muchos documentos son parte de una colección, de una serie; otros por su importancia deben ser indizados en detalle, en cuyo caso es necesario darles un tratamiento especial de acuerdo a niveles de registro bibliográfico.

Los niveles de registro identificados son los siguientes: Analítico/publicación seriada; Analítico / monográfico; Analítico / monográfico/colección; Analítico /monográfico / publicación seriada; Monográfico; Monográfico / colección; Monográfico / publicación seriada; Colección; Publicación seriada

PRECOORDINACIÓN DE DESCRIPTORES

La pre coordinación puede ser útil cuando los términos combinados son frecuentes en documentos analizados y en los requerimientos de búsqueda:

es además una solución para evitar combinaciones falsas, así como el crecimiento exagerado de los índices alfabéticos.

Ejemplos:

REVESTIMIENTO DE COBRE

TUBOS DE ACERO

FILOSOFIA DE LA HISTORIA

Se recomienda para este propósito la elaboración del archivo de superdescriptores (descriptores pre coordinados) y se puede elaborar como un fichero auxiliar. Tiene por objeto agrupar descriptores relacionados en base a la frecuencia con que aparecen asociados al superdescriptor, descriptor principal o descriptor más amplio.

UTILIZACIÓN DE TÍTULOS

El enriquecimiento de títulos consiste en agregar al título palabras significativas para expresar mejor su contenido. Estas palabras se pueden intercalar o posponer y van encerradas entre corchetes. Es imprescindible enriquecer el título cuando éste por sí solo no explica nada. Con el fin de evitar duplicaciones con descriptores utilizados, el enriquecimiento debe realizarse como última alternativa de indización.

Un procedimiento que aumenta la posibilidad de recuperación consiste en buscar palabras significativas en el título, desechando las palabras no significativas tales como artículos, preposiciones, conjunciones, etc., sobre la base de criterios preestablecidos de indización.

USO DE CATEGORÍAS DE MATERIAS

Los sistemas de clasificación al igual que los sistemas de categorías permiten clasificar información por grandes áreas temáticas, al tomar en cuenta atributos, funciones específicas o cualquier otra característica para agrupar personas, objetos, animales, plantas, etc.

Lo importante es que el criterio que se adopte debe estar encuadrado dentro de las necesidades de los usuarios. Sistemas de información como el AGRIS, AGRINTER, INFOPLAN y otros, utilizan sistemas de categorías y descriptores para profundizar en el análisis de información y ordenar de manera lógica un conjunto de conceptos que en apariencia pueden parecer diferentes, optimizando así el sistema de búsqueda.

TIPOS ESPECIALES DE DESCRIPTORES

La base de datos LILACS utiliza algunos tipos especiales de descriptores para profundizar el nivel de análisis.

- De contenido: histórico, biográfico, revisión, informe de caso, estudio comparativo;
- De alcance temporal: antigüedad, era medieval, era moderna, siglo XX;
- Nombres de personas e instituciones como tema;
- Descriptores precodificados:
- Calificadores: son utilizados conjuntamente con descriptores separados por una barra y en forma abreviada.

Por su parte, el AGROVOC utiliza los descriptores de concordancia que son similares a los calificadores, es decir nunca se utilizan solos sino ligados a otros descriptores.

JERARQUIZACIÓN DE DESCRIPTORES

Se utiliza también la jerarquización de los descriptores y su división en descriptores principales y secundarios.

Los descriptores principales son aquellos que por su relevancia aparecen en los índices analíticos de materias. Los descriptores secundarios son aquellos de menor importancia que aparecen solamente en la cita bibliográfica y que generalmente por sí solos no constituyen elemento de recuperación por lo que deben buscarse asociados con los descriptores principales.

UTILIZACIÓN DE PALABRAS CLAVES

Muchas veces la especificidad de los descriptores no coincide exactamente con el nivel de profundidad de las nociones propias del documento. Con frecuencia esta discrepancia puede remediarse mediante la introducción de palabras claves más específicas en el resumen o enriquecimiento el título.

CRITERIOS PARA POSCOORDINACIÓN

La estructura de las relaciones a nivel de poscoordinación debe basarse en el criterio de efectividad en la recuperación de la información y no necesariamente sobre fundamentos de clasificación, jerarquización o asociación. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que mientras más

DESCRIPTORES PROPUESTOS

Un tesoro por su misma naturaleza es un instrumento dinámico, flexible y por lo mismo susceptible de cambios y actualizaciones al mismo ritmo con que evoluciona la ciencia y la tecnología, por lo tanto no es una publicación concluida.

Antes de proponer un nuevo descriptor es necesario estar seguro que el concepto no puede representarse mediante uno o la combinación de descriptores existentes, agotando todas las posibilidades.

EL INDIZADOR

Es la persona que realiza el trabajo intelectual y puede considerarse el factor de mayor importancia de todos los que afectan la calidad de este proceso.

En el trabajo del indizador influyen, además de una serie de rasgos personales, su dominio de la actividad científico-informativa y sus conocimientos sobre idiomas extranjeros y sobre la materia o materias de la colección de documentos que tienen de analizar.

Un aspecto primordial para que la labor del indizador sea fructífera es que el indizador conozca los intereses y las posibilidades reales de búsqueda de los usuarios que van a utilizar el índice. Es necesario que trate de penetrar en los procesos cognoscitivos que se desarrollan cuando un usuario utiliza el índice.

LENGUAJES DOCUMENTALES⁵: es aquel conjunto normalizado y normativo de términos relacionados por principios comunes declarados portavoces preferencia dos de los mensajes encerrados en un colectivo documental con el fin de provocar una recuperación pertinente de información por aproximación temática. Según Banca Gil Urdiciain los lenguajes documentales son sistemas artificiales de signos normalizados que facilitan la representación formalizada del contenido de los documentos

⁵ García Gutiérrez, Antonio. Lenguaje documental.

para permitir la recuperación, ya sea esta manual o automatizada, de la información solicitada por los usuarios.

LENGUAJE CONTROLADO: Lenguaje codificado. Las **ventajas** de este tipo de lenguaje es que reduce los niveles de ruido y silencio y permite ampliar y especificar las búsquedas de información pasando directamente de temas más amplios a temas más específicos o simplemente relacionados.

Los **inconvenientes** más destacables tienen que ver con el coste que supone la creación y el mantenimiento de estos lenguajes y la dificultad de los usuarios para conocer el sistema de codificación del lenguaje.

Los lenguajes de estructura jerárquica se caracterizan, sobre todo, porque todos los conceptos dependen de uno superior, de significado más genérico, que a su vez se integra en otro superior y así sucesivamente.

Los lenguajes de estructura combinatoria se caracterizan porque los términos o descriptores se combinan sin quedar sujetos en una posición determinada. Los dos grandes tipos de lenguajes de estructura combinatoria son: los léxicos documentales y los tesauros.

DESCRIBIR EL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS: después de la lectura e identificación de los conceptos contenidos en los documentos, éstos se representan mediante un lenguaje documental que proporciona un

vocabulario unívoco que permite traducir los conceptos en términos normalizados.

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN: el lenguaje documental suministra el vocabulario de los conceptos de la demanda, es decir proporciona instrumentos para efectuar búsqueda es a niveles distintos de generalidad especificidad.

CAPÍTULO II

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

LOS USUARIOS DE ARCHIVOS

CONCEPTO DE USUARIOS DE ARCHIVO

Según Sanz⁶ define como usuarios a todas aquellas personas que necesitan la información que posee en la unidad de información. Partiendo de esta definición, y en primera instancia, se puede segmentar a los usuarios de archivos en dos grandes grupos: los que consultan la información del archivo, de manera presencial y/o virtual; y, los potenciales, es decir, aquellos que si bien la necesitan, no la consultan.

Utilizan el archivo las siguientes personas:

⁶ SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid, 1994. p. 19.

- En la oficina son los primeros y únicos, y esa documentación ya sea social, política, económica, religiosa o judicial, que producen solo interesa al productor de la misma.
.
- En el archivo administrativo, son quienes ejercen los cargos políticos, los directivos, quienes planifican la estrategia a seguir los que solicitan nuestros servicios.
- En el archivo universitario, el personal administrativo que solicita la documentación necesaria para resolver todas las incidencias que diariamente se produce, también las autoridades que requieren información para la planificación de la estrategia a seguir en cada universidad.
- En el grupo de los usuarios externos encontramos a los investigadores, docentes, estudiantes, aficionados, y los ciudadanos que son un público muy heterogéneo, difícil de conocer por que sus visitas al archivo son esporádicas.

Conociendo mejor a grupos homogéneos de personas que necesitan los servicios de archivo, se reconoce sus exigencias y se puede crear condiciones para atenderlos mejor.

EN BÚSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE ARCHIVO⁷

El usuario es la razón de ser del archivo, es su destinatario, a él comunicamos la información de los documentos que conservamos, procesamos, analizamos e incorporamos. Por este motivo es difícil comprender que la satisfacción de sus usuarios generalmente no es estudiada, a pesar de ser un elemento importantísimo para la gestión y de estas unidades de información.

Para mejorar la calidad de los servicios de archivo en todos sus aspectos, es necesario evaluar en qué grado se usan y aprovechan los recursos y en qué medida se satisface o no a los usuarios. El objetivo de los estudios de satisfacción es básicamente conocer lo que el usuario necesita, espera y como percibe el servicio que recibe.

Algunos beneficios que ofrecen estos estudios son:

- Permiten entender el comportamiento de los usuarios.
- Ayudan a descubrir los temas, formatos, soportes que prefieren.
- Aportan a la evaluación para el diseño y el desarrollo de productos y servicios.

⁷ Ladrón de Guevara, María del Carmen. Usuarios de la información. Córdoba, Argentina, Escuela de Bibliotecología, Universidad Nacional de Córdoba.

- Colaboran en la elaboración de instrumentos descriptivos más efectivos.

Los resultados de estos estudios son fundamentales para la toma de decisiones por que posibilitan entre otras cuestiones: detectar necesidades de información; identificar necesidades de formación; evaluar la satisfacción de los usuarios; conocer actitudes hacia la unidad de información.

MARKETING ARCHIVÍSTICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Los archivos hasta no hace mucho tiempo eran considerados depósitos de antiguos papeles. Todavía algunas administraciones no han comprendido el valor real que estas unidades de información tienen para su comunidad, por lo tanto es escasa la difusión del acervo documental que conservan.

El marketing archivístico es un “conjunto de actividades que el archivo realiza para identificar las necesidades informativas de los usuarios, a fin de satisfacerlas de forma rentable y con calidad”⁸.

Por consiguiente se afirma que las actividades de marketing siempre apuntan a:

⁸ ROSSINI CORZO, Daniel. 2001. La aplicación del marketing en la archivística: porque, como y para qué”. *Biblios Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*. Vol. 3 (10): 2-18.

- la satisfacción de las expectativas de los usuarios.
- la satisfacción de las expectativas de la empresa, institución u organización.

Esto nos lleva a establecer categorías de usuarios que varían en cada institución según sus objetivos, la comunidad a la que sirve, los intereses de estudio, etc. permitiéndole dirigirse a ellos de manera diferenciada para poder satisfacerlos.

Según señala Ramos Simón, el ciclo funcional del marketing debe dirigirse en tres sentidos: atraer nuevos usuarios al servicio; prevenir las causas por las que los usuarios dejan el servicio; y estimular al usuario a incrementar el consumo de los productos de la entidad⁹.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Una necesidad es la carencia de algo, que en ocasiones experimenta una persona. Esa necesidad puede ser reconocida o no por el sujeto; sin embargo, cuando ocurre lo primero, se espera que sea satisfecha.

En consecuencia, la necesidad de información se asume como el posible reconocimiento de una carencia o la aceptación de un estado anómalo del conocimiento por parte del usuario bien sea por sí mismo o porque alguien le

⁹ RAMOS SIMON, Luis Fernando. (1995). Dirección, Administración y marketing de empresas e instituciones documentales. Madrid, 1995.

ayudó a reconocerla, aunque en muchas ocasiones aquel no sepa expresar esa carencia.

DEMANDAS DE INFORMACIÓN.

Las demandas de información de los usuarios de archivo, según Jaén García, están relacionadas con “la variedad de clientes con sus múltiples interrogantes”¹⁰. Como hemos visto la segmentación de los usuarios facilita determinar sus necesidades y comportamientos, que varían según el tipo de archivo del que se trate, su relación con la institución de la que depende, la disciplina de la cual proviene, el tipo de documento que requiera.

Todos los usuarios esperan que se les ofrezca servicios de calidad, en los que se destaquen los atributos de esta: disponibilidad –competencia – accesibilidad – cortesía – agilidad y flexibilidad – comunicabilidad¹¹, aplicados a la totalidad de los aspectos determinan las características del servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, asumiendo desde la unidad de información el compromiso de la mejora continua. Algunos atributos de la calidad son:

- **Disponibilidad:** se ve reflejada en la cantidad de días y horarios en que atiende el archivo a su público.

¹⁰ JAÉN GARCÍA, Op cit. p.13.

¹¹ ALVAREZ, MANUEL. El liderazgo de la calidad total. Cap. 1.Praxis, Barcelona.

- **Competencia:** del fondo documental, de los servicios, del personal en relación a las habilidades necesarias para resolver los problemas.
- **Accesibilidad:** en relación al circuito de recuperación de la información, los horarios de atención son acordes a las necesidades.
- **Cortesía:** es fundamental para crear empatía desde el primer contacto, se ha detectado que este atributo ha sido muy valorado.
- **Agilidad y Flexibilidad:** en los servicios y para el acceso a la información, se conoce el porcentaje de demandas de información que satisface el archivero y en qué tiempo lo hace.
- **Comunicabilidad:** es importante que el archivero se comunique de manera fácil y clara con el usuario.

CLAVES PARA CONOCER A NUESTROS USUARIOS, SUS NECESIDADES, SUS SATISFACCIONES: ESTUDIOS DE USUARIOS.

La ejecución de estudios de usuarios en archivos es poco frecuente, por lo tanto, existe un gran vacío sobre la teoría y práctica para su desarrollo en los centros archivísticos.

Estos estudios tienen como objetivos identificar el perfil de los usuarios como destinatarios de los documentos de archivo, detectar necesidades de información, de formación, de infraestructura, de conservación de la colección; identificar los comportamientos de los usuarios frente a la información y de los profesionales frente a ellos para luego implementar

mejoras que permitan atender adecuadamente a los usuarios y ofrecerles una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes que plantean.

Desde el momento en que un director de archivo decide llevar a cabo un estudio de usuarios está demostrando un fuerte compromiso con la sociedad y la institución a la que pertenece. En relación a lo aludido, Carmen Martín Moreno explica que “los gestores de unos determinados centros de información, los archivos, han decidido adaptarlos a las necesidades de información que tienen sus usuarios, y como han llegado a determinar las características de los mismos”¹².

¿QUÉ SATISFACE A LOS USUARIOS DE ARCHIVOS?

Se deben tomar en cuenta varios aspectos y singular cada uno de los apartados, entre los que se anotan:

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS.

- Conocer los objetivos del investigador, que información necesita realmente.

¹² MARTIN MORENO, CARMEN. Estudios de Usuarios de archivos. Encontrado en: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/martin_moreno.pdf (10-09-2012).

- Determinar los perfiles de sus usuarios, necesidades de información, fondos documentales más consultados, etc.
- Identificación de la población (clientes reales o potenciales).
- Conocer a los clientes, para ofrecerles un servicio de calidad.
- Detectar las características de los usuarios que acuden a un centro de información.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

- Detectar las necesidades de información para la toma de decisiones.
- Identificar los hábitos y necesidades de la información por parte de los clientes de los archivos históricos.
- Medir el comportamiento de las demandas y necesidades de información y la calidad en los servicios, de un archivo grande en contraste con uno pequeño.
- Conocer sus necesidades para procurar brindarles un servicio de calidad.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

- Determinar aspectos relacionados con la calidad, demandas y uso de la información por parte de los clientes que acuden al archivo.

- Identificar aspectos relacionados con los servicios tales como percepción, calidad, evaluación, opiniones, valoraciones, problemas e inconsistencias, entre otros.
- Detectar si la atención al usuario y el tiempo de recuperación de la información satisfacen a los usuarios.
- Medir el grado de satisfacción del usuario en relación con la atención del archivero, la sala de investigadores, la biblioteca auxiliar de la sala, los servicios de reprografía, los horarios de apertura, la adecuación de la documentación solicitada con la información necesaria.

PARTES DEL FENÓMENO SATISFACCIÓN¹³

Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos.

El sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que el sujeto busca la satisfacción de sus necesidades de información. Esta búsqueda es constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos.

¹³ CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. CUIB/UNAM.

Los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad.

Con respecto al concepto de satisfacción¹⁴, señala que es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado.

El sujeto espera sentirse satisfecho al tener cubiertas sus necesidades de información. Esto lo logra obteniendo, por ejemplo, los documentos – satisfacción material– con la información que necesita; de la misma manera, si no se obtiene satisfacción, lo emocional estará cargado de una serie de sentimientos en el sujeto, lo cual también afectará su comportamiento futuro con relación a las nuevas necesidades que tenga.

LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN (O INSATISFACCIÓN)

El fenómeno de las necesidades de información en su fase de satisfacción consta, además, de los elementos que se desarrollarán a continuación: el tiempo; la pertinencia; la relevancia; la precisión; la recopilación; valoración de la satisfacción; uso de la información.

¹⁴ VERDUGO SÁNCHEZ, JOSÉ ALFREDO. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México: UNAM, ANUIES.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Los métodos utilizados fueron:

CIENTÍFICO: A través del presente método fue posible definir las teorías, los conceptos referente al tema de investigación que permitieron un mejor enfoque y comprensión de los contenidos que abordan las diferentes categorías en el marco teórico, la caracterización de la problemática y la construcción de los instrumentos de campo para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

ANALÍTICO-SINTÉTICO: Permitió analizar la información sobre la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado, sus falencias y efectos en la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios; así como, la sistematización de la información en la redacción del informe de la investigación.

INDUCTIVO: Este método permitió desde la problemática inducir la indización de los documentos de archivo, como elemento clave de la investigación y los problemas derivados de la desorganización documentaria.

DEDUCTIVO: Permitió desde las normas técnicas establecidas para indizar la documentación, deducir y explicar problemas de investigación,

subproblemas, categorías, como también las consecuencias particulares para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

MODELO ESTADÍSTICO: Una vez aplicados los instrumentos de campo se procedió a analizar y representar la información de forma gráfica, con su respectivo análisis crítico.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

ENCUESTAS:

Se aplicó al personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado para establecer su nivel de conocimiento acerca del proceso de indización.

A los usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado” Delegación Quito, para determinar el nivel de satisfacción de las necesidades informativas.

POBLACIÓN

Se encuestó al 100% del personal que labora Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado Delegación Quito; y, a los usuarios que concurren a dicha unidad.

PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO		
TÉCNICAS	INVESTIGADOS	POBLACIÓN
Encuesta	Personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo.	10
Encuesta	Usuarios que utilizan el Archivo	236
TOTAL		246

Fuente: Registro de Préstamo de Documentos.

Elaboración: Autora.

f. RESULTADOS

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO, DELEGACIÓN QUITO, CON LA FINALIDAD DE RECABAR INFORMACIÓN EN TORNO AL PROCESO DE INDIZACIÓN

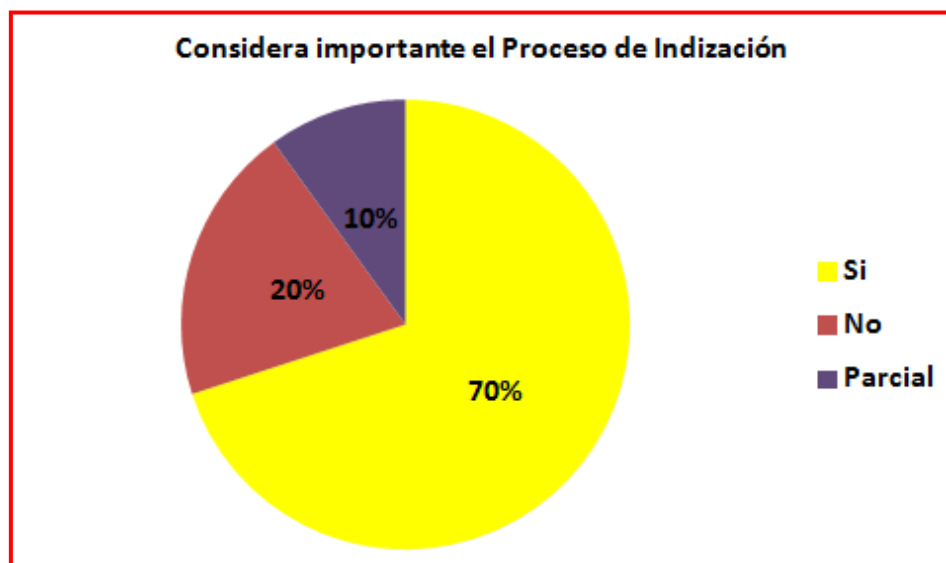
1. ¿Considera importante el proceso de indización en los documentos de la Unidad de Documentación y Archivo?

CUADRO No. 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	2	20%
Parcialmente	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.
Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez

GRÁFICO No. 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% de los encuestados responde que Sí Considera importante el proceso de indización en los documentos de la Unidad de Documentación y Archivo; el 20% coinciden que No; y, el 10% Parcialmente.

El proceso de indización tiene gran importancia, en su aplicación se asigna mucho valor a la información como reductora de incertidumbre en los sistemas administrativos e institucionales. Como herramienta para la recuperación de la Información almacenada, la indización adquiere una trascendencia incuestionable. Sin embargo, es necesario puntualizar que en la realización de esta labor no se trata simplemente de extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro bibliográfico. Se trata, particularmente, de resolver un serio problema de comunicación que se presenta de manera invariable entre los autores de los documentos y sus lectores potenciales

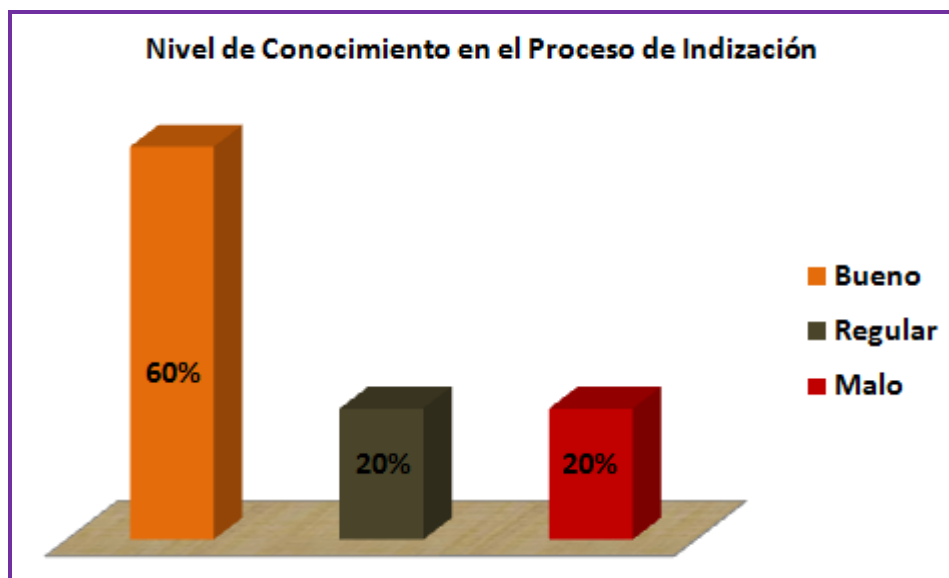
2. Su nivel de conocimiento en el proceso de indización es:

CUADRO No. 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	6	60%
Regular	2	20%
Malo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.
Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez

GRÁFICO No. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% dice que su nivel de conocimiento en el Proceso de Indización es Bueno; el 20% Regular; y el 20% malo.

El responsable de la indización tiene que tener un buen conocimiento sobre el proceso, ya que debe describir y caracterizar a un documento con la ayuda de representaciones de los conceptos contenidos en él, eligiendo aquellos términos apropiados, ya sea por materias, personas, instituciones, lugares o cosas. De este trabajo que es mental y técnico depende que la recuperación de información sea eficiente y oportuna, para satisfacer la demanda por parte del usuario.

3. ¿Tiene destrezas en el uso y manejo de las herramientas básicas para la realización del proceso de indización?

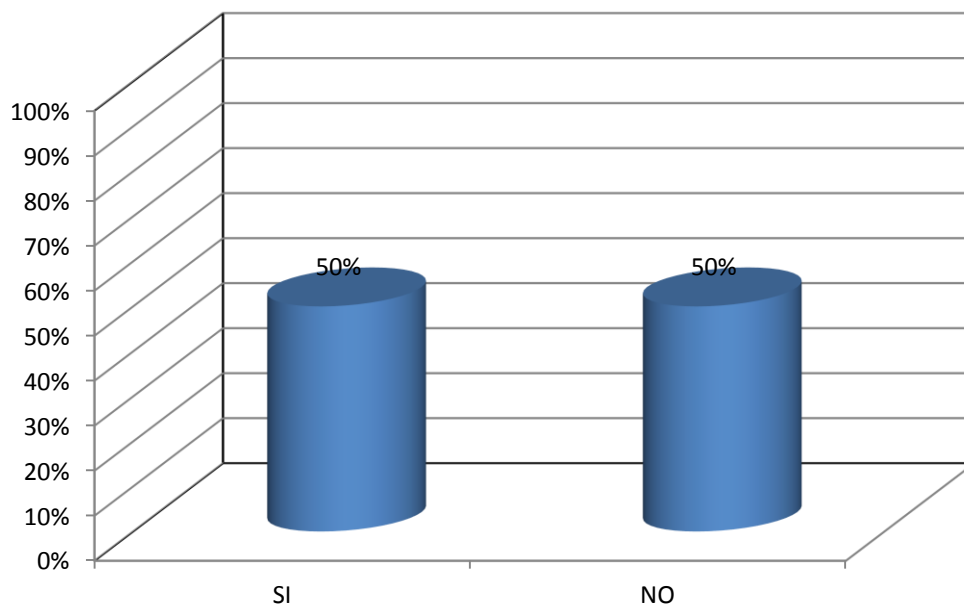
CUADRO No. 3.

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	50%
No	50	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.
Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez

GRÁFICO No. 3

Tiene Destrezas con el Manejo y Uso de las Herramientas de Indización



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de encuestados si tiene destrezas en el uso y manejo de las herramientas propias del proceso de intervención y el 50% no.

El profesional que trabaja en la indización de documentos, tiene que tener destrezas en la visualización de los índices alfabéticos y sistemáticos, la mayor parte de los sistemas los tienen en diferentes formatos, con el objetivo de que el usuario tenga información suficiente sobre el documento para facilitar los juicios de relevancia y la potencial selección de nuevos términos de búsqueda, debe estar entrenado en la búsqueda de enlaces hipertextuales, que permitan compartir información de los campos que son punto de acceso normalmente, tener la facilidad de presentar la información a los usuarios mediante gráficos propios de las bibliotecas y/o archivos.

Los profesionales de la información aprovechan las herramientas actuales y apropiadas para entregar los mejores servicios, proveen los recursos más relevantes y accesibles, desarrollan y entregan herramientas para maximizar el uso de la información, y capitalizan el ambiente informativo del Siglo XXI.

4. ¿La información de la Unidad de Documentación y Archivo está procesada técnicamente?

CUADRO No. 4

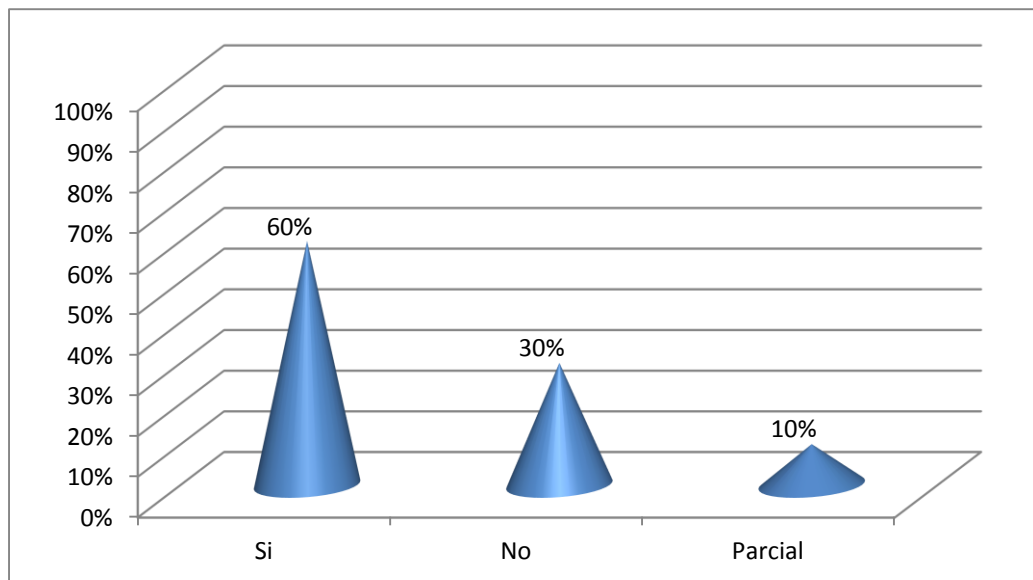
INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	3	30%
Parcial	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.

Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez

GRÁFICO No. 4

Información Procesada Técnicamente



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de encuestados indican que la información de la Unidad de Documentación y Archivo está procesada técnicamente; el 30% No; y, el 10% parcialmente.

Tener la información procesada técnicamente significa que los documentos de archivo, cumplieron con el procedimiento requerido para la indización, acorde a las normas internacionales de la archivística, y al uso de los lenguajes documentales controlados que se constituyen en herramientas básicas para normalizar el proceso que garantiza la efectividad del análisis, materializado en representaciones que permiten la identificación y localización y su posterior recuperación, para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

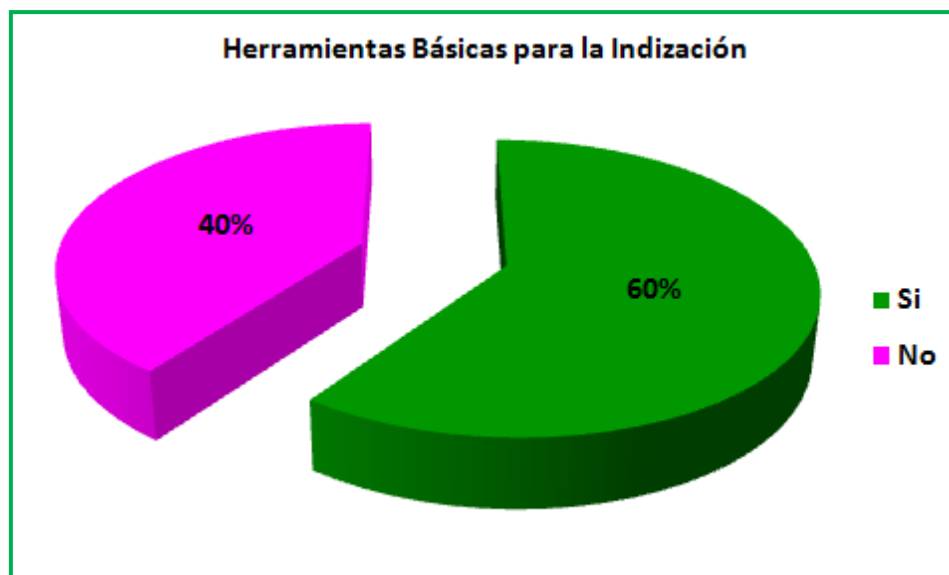
5. Posee las herramientas básicas para la realización del proceso de indización

CUADRO No. 5

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	60%
No	40	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.
Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez

GRÁFICO No. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% del personal investigado manifiesta que Si poseen las herramientas básicas para la realización del proceso de indización; y, el 40% indican que No.

La dotación mínima de herramientas representa la clave del éxito del archivo: una inversión insuficiente o desproporcionada podría dificultar el alcance de sus objetivos .El estudio de los recursos se ha centrado en tres apartados de inversiones esenciales: humanos, económicos y materiales.

A más de los sistemas, tablas, índices necesarios para la clasificación e indización de documentos, es pertinente contar con los recursos informáticos, sería aconsejable disponer de todos los elementos

indispensables de hardware, software y conexiones. Es importante que el archivo pueda adquirir un programa especial para la gestión de los documentos y del archivo en general.

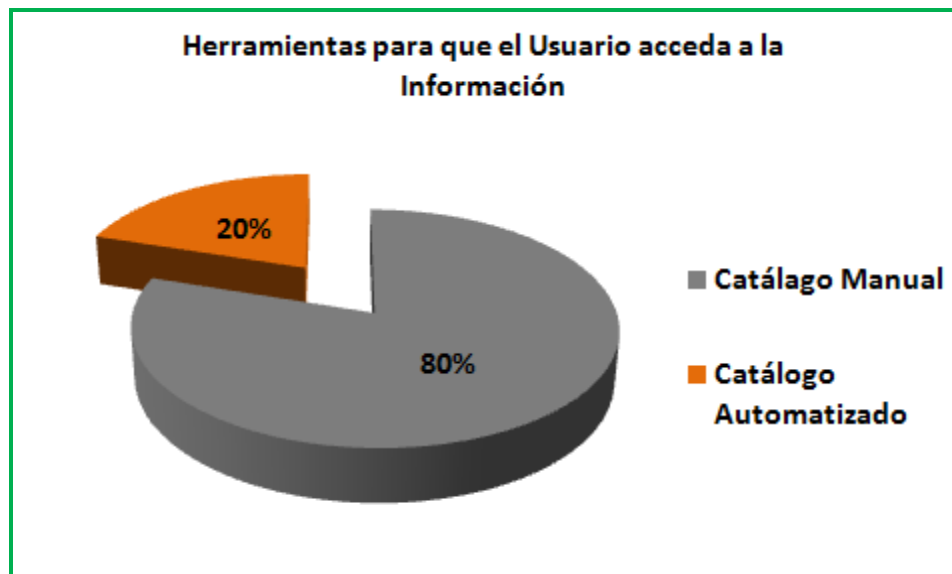
6. ¿Qué tipo de catálogo requiere el usuario para acceder a la información?

GRÁFICO No. 6

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Catálogo Manual	8	80%
Catálogo Automatizado	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.
Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez

GRÁFICO No. 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

EL 80% de las personas encuestadas indica que los usuarios acceden a la información a través del catálogo manual; y, el 20% dice que a través del catálogo automatizado.

La finalidad de los catálogos es dotar a cualquier centro documental de un instrumento que permita identificar y localizar un documento con la mayor rapidez y facilidad posible. El catálogo posee una doble función: 1) Registrar ordenadamente los documentos de una colección previamente descrita (Descripción Bibliográfica) y que contiene los Puntos de Acceso necesarios; y, 2) Señalar su colocación topográfica, indicando dónde se encuentran los documentos (signatura topográfica).

El catálogo en fichas (Manual) debería estar en vías de extinción -salvo algunos catálogos muy especiales- y el catálogo en línea (Internet) debería extenderse por ser el método más eficiente.

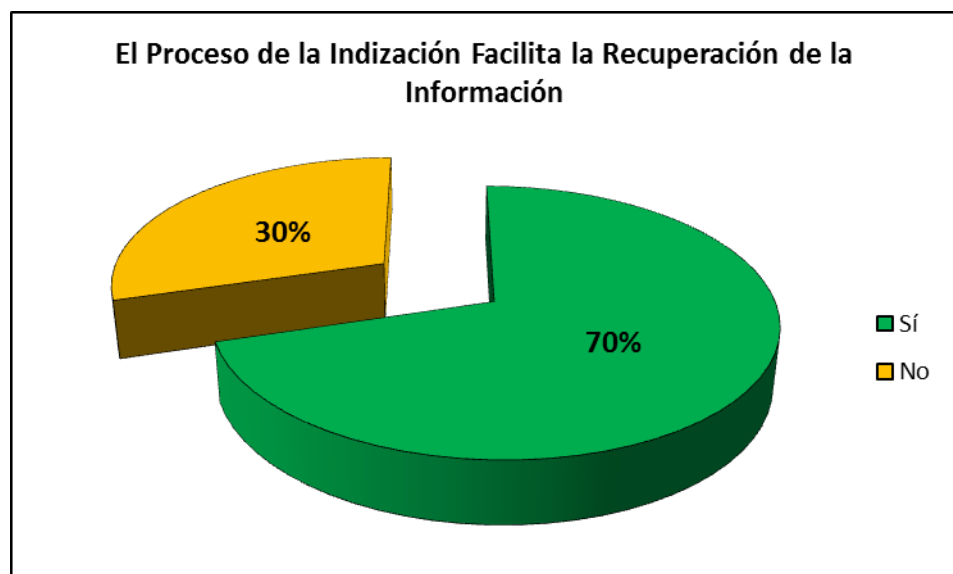
7. ¿Considera que a través del proceso de la indización se organizan los documentos de manera lógica, para su localización posterior por los usuarios, en forma fácil y oportuna?

CUADRO No. 7

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta al personal de Documentación y Archivo de la Procuraduría.
Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO No. 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% del Personal encuestado indica que Si Considera que a través del proceso de la indización se organizan los documentos de manera lógica, para su localización posterior por los usuarios, en forma fácil y oportuna; el 30% dice que No; y, el 17% manifiesta que A veces.

La Indización de los documentos de archivo, es un proceso característico de todo centro de información, dirigida a identificar, describir y representar el contenido de los documentos en forma distinta a la original, con el propósito de garantizar su recuperación selectiva y oportuna, además, de posibilitar su intercambio, difusión y uso. Tendría poco valor disponer de acervos bibliográficos si no existe la posibilidad de identificar aquellos documentos que resultan relevantes a un propósito o necesidad específica.

ENCUESTA PARA EL USUARIO DE LA UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO, DELEGACION QUITO PARA CONOCER ASPECTOS EN TORNO A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES

1. Tipo de usuarios

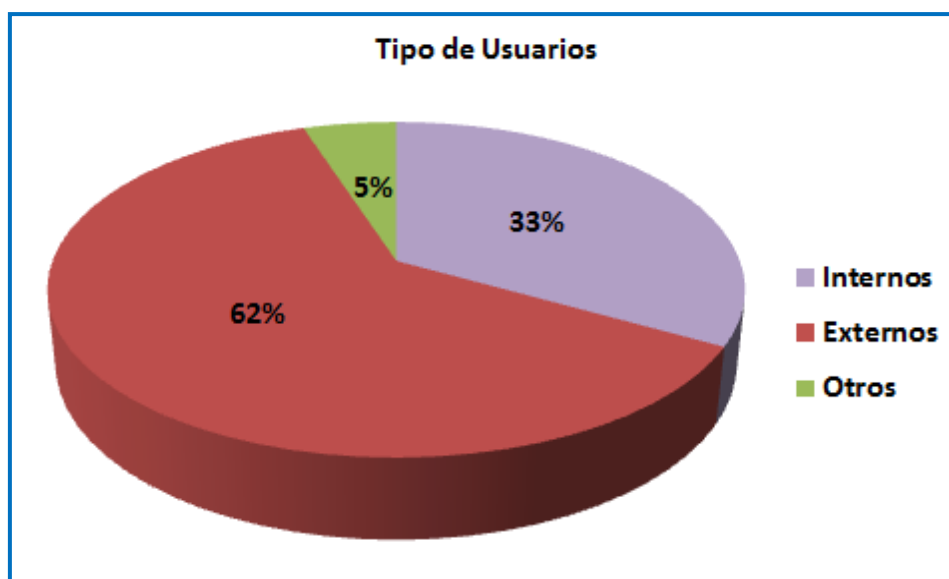
CUADRO No. 8

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Externos	147	62%
Internos	77	33%
Otros	12	5%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.

Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO No. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 62% de los encuestados son usuarios externos; el 33% internos; y, el 5% corresponde a usuarios que corresponde a la categoría Otros.

El término usuario se refiere a todas las personas que solicitan servicios en una institución, en el presente caso a la Procuraduría General. Los usuarios pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la institución y los internos son los funcionarios mismos de la institución.

Por tanto, Usuario Interno es toda persona, grupo o institución, que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gestión que el Archivo. Todos los usuarios internos son potenciales, pues están vinculados directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la organización. Usuario externo, es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente NI metodológicamente a la misma gestión que el Archivo.

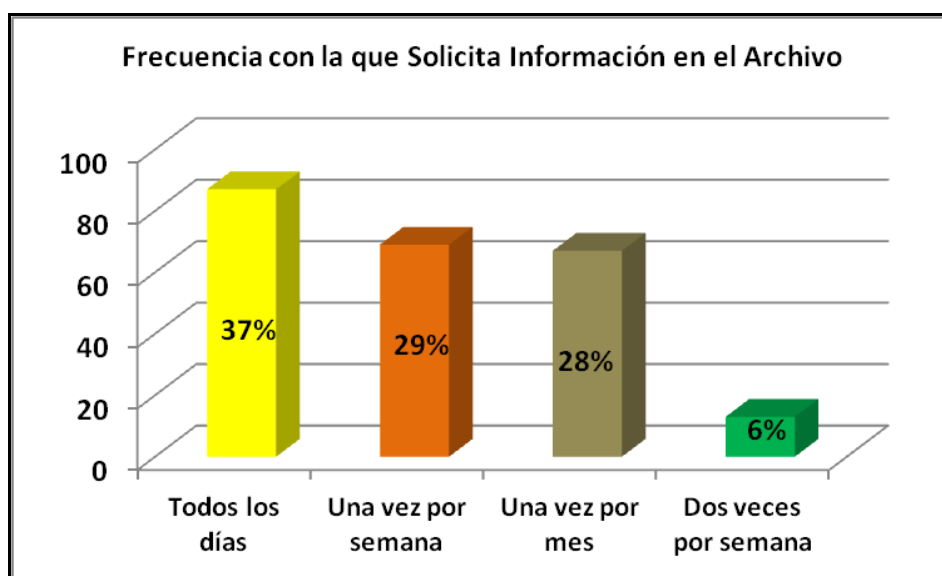
2. ¿Con qué frecuencia solicita información en la Unidad de Documentación y Archivo?

CUADRO No. 9

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todos los días	87	37%
Una vez por semana	69	29%
Una vez por mes	67	28%
Dos veces por semana	13	6%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.
 Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO No. 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 37% son usuarios que acuden todos los días archivo; el 29% una vez por semana; el 28% una vez al mes; y, el 6% dos veces por semana.

Se establece una categorización de usuarios, los de uso frecuente, los que parcialmente asisten al Archivo y los que esporádicamente lo hacen. En estas unidades de información se tienen algunas directrices que conllevan a la mejor utilización de los servicios que presta y sobre todo salvaguardar la documentación, que va a ser consultado por los usuarios.

Las personas que por primera vez acceden al archivo deberán acreditar su identificación, a quienes vayan a utilizar el Archivo más de una vez se les expedirá el Carnet respectivo. Los usuarios trabajarán en la Sala de Lectura, muchas de las veces resulta limitado el número de puestos de consulta, razón por la que se suele recomendar que antes de acudir al Archivo se solicite una cita. La frecuencia con la que asisten los usuarios al Archivo, permite realizar un estudio de usuarios, que garantizará una mejor atención y la satisfacción de las necesidades de información.

3. ¿Cómo busca la información que usted requiere?

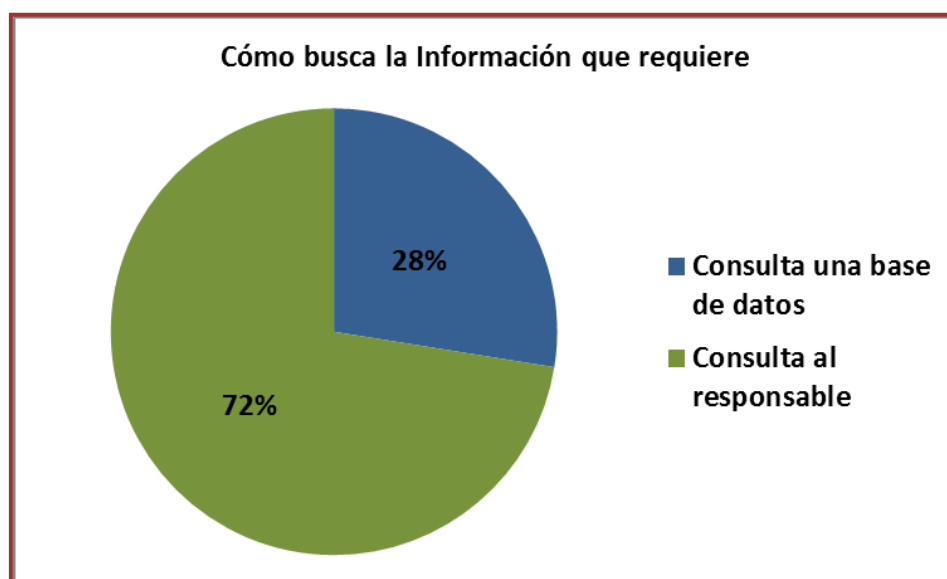
CUADRO No. 10

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consulta una base de datos	67	28%
Consulta al responsable	169	72%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.

Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO No. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 28% de los usuarios encuestados indica que la búsqueda de la información la realizan en bases de datos; y, el 72% señala que consulta de la información lo hace directamente al propio responsable.

Las bases de datos son fuentes valiosas para almacenar y recuperar la información; proporcionan, bien la referencia, esto es, indican que existe lo que se busca y proporcionan los datos mínimos para acceder a la información completa. Están pensadas para poder ser interrogadas de diferentes maneras y recuperar la información de forma rápida y ordenada. Cada vez son más numerosas, recogen casi todos los aspectos de gestión y perfeccionan sus posibilidades de hacerse visibles. Son herramientas imprescindibles para los estudiosos de la archivología.

La consulta al propio responsable del servicio, constituye el servicio de referencia tradicional, o sea la asistencia personal que en forma individual ofrece el referencista; este servicio implica que el Archivo reconoce su responsabilidad para llevar a cabo el trabajo. Permite auxiliar al usuario y considerar la ayuda como parte importante de las instituciones.

4. ¿El personal de Archivo ayuda a canalizar en debida forma su necesidad de información?

CUADRO No. 11

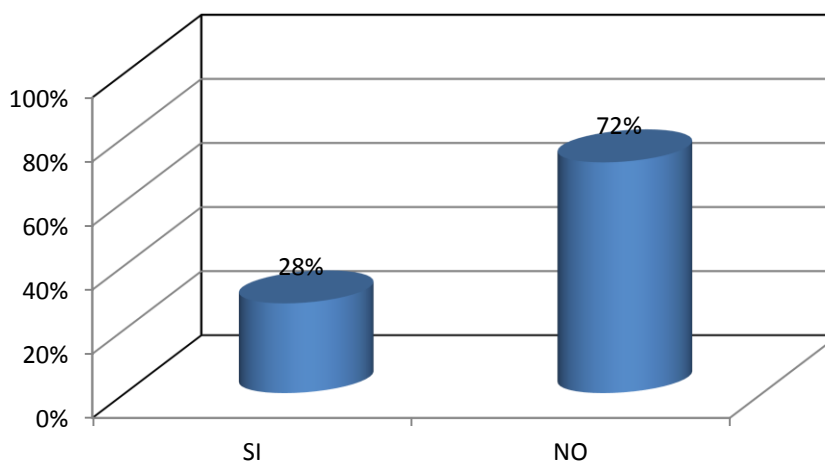
INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	66	28%
No	170	72%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.

Autora: Investigadora.

GRÁFICO No. 11

Personal de Archivo a Canalizar las Necesidades de Información de los Usuarios



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 28% de los usuarios que fueron encuestados dice que el personal de Archivo Si ayuda a canalizar en debida forma su necesidad de información; y, el 72% que indica que No.

El servicio que presta el personal de Archivo de información y referencia, se orientan esencialmente hacia el usuario y al correcto desarrollo del acceso a la documentación con fines de gestión o de investigación. Canalizar las necesidades de información, involucra un conjunto de actividades, procesos, procedimientos y actitudes orientadas a satisfacer las demandas y superar las expectativas del usuario, el cual es la razón de ser de la institución y/o el Equipo de Gestión, para quien están destinados los bienes y servicios que produce.

5. ¿La información a la que accede satisface sus necesidades de informativas?

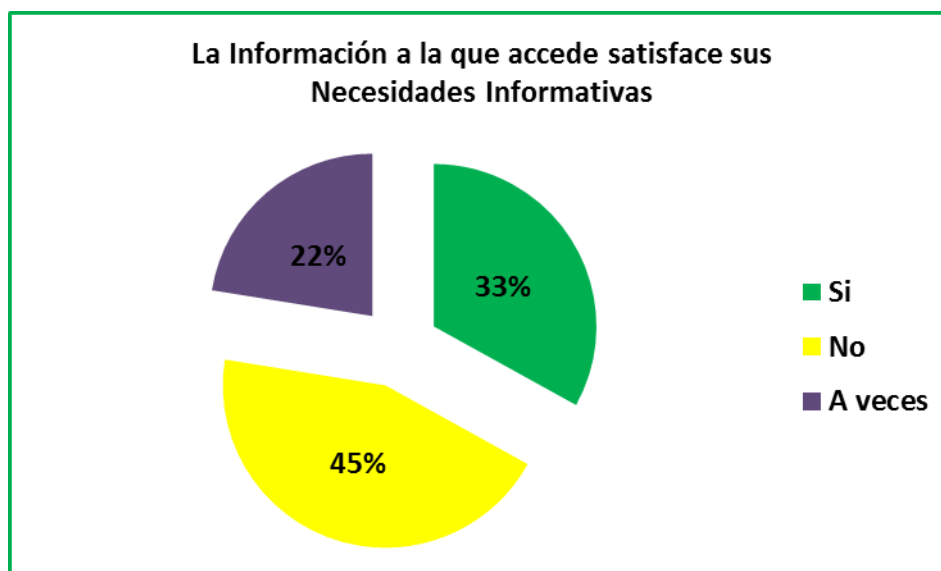
CUADRO No. 12

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	78	33%
No	105	45%
A veces	53	22%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.

Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO NO. 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 45% de los usuarios investigados dice que la información a la que accede No satisface sus necesidades de información; el 33% indica que no; y, el 22% en cambio manifiesta que solo A veces.

Si los tipos de necesidades de información y los tipos y patrones de comportamiento informativo son detectados por las unidades de información, así como si también se logra tener un control sobre la relevancia, pertinencia, precisión y recopilación, es posible que el resultado sea la satisfacción del usuario; por lo tanto, la evaluación que otorgará el usuario a la unidad de información será positiva. La valoración total que proporcione el usuario al sentirse satisfecho, favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra completamente nueva. En cambio, si la valoración total corresponde a la insatisfacción del usuario éste seguirá teniendo la misma necesidad de información original.

6. ¿Considera que el proceso de indización facilita el acceso oportuno a los documentos que requiere para satisfacer sus necesidades de información?

CUADRO No. 13

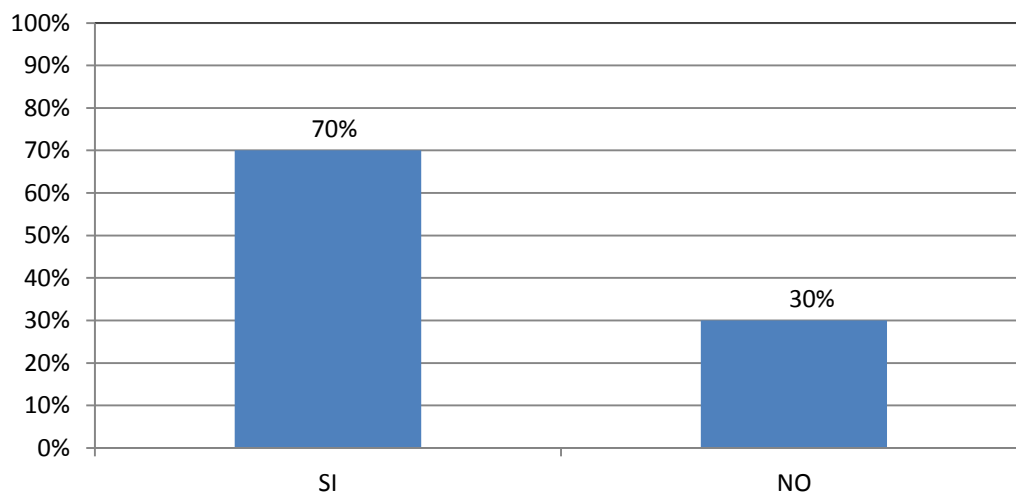
INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	166	70%
No	70	30%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.

Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO No. 7

La Indización incide en Incide en la Satisfacción de las Necesidades de Información



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% de los usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo que fueron encuestados consideran que el proceso de indización facilita el acceso oportuno a los documentos que requiere para satisfacer sus necesidades de información, dice que la Sí; y, el 30% indican que No.

Una eficiente recuperación de la información podrá lograrse mediante una correcta estructuración del proceso de indización, garantizando así la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios. Gracias al conocimiento registrado, nuevos lectores y usuarios podrán seguir en el tiempo la luz del conocimiento generado por otras personas e instituciones. El proceso de la indización permite el acceso a la información, es necesario puntualizar que la realización de esta labor no se trata simplemente de

extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro bibliográfico, se busca, particularmente, resolver un serio problema de comunicación entre los autores de los documentos y sus usuarios.

7. ¿Considera que debe incrementarse los niveles de descripción de la documentación de la Unidad de Documentación y Archivo.

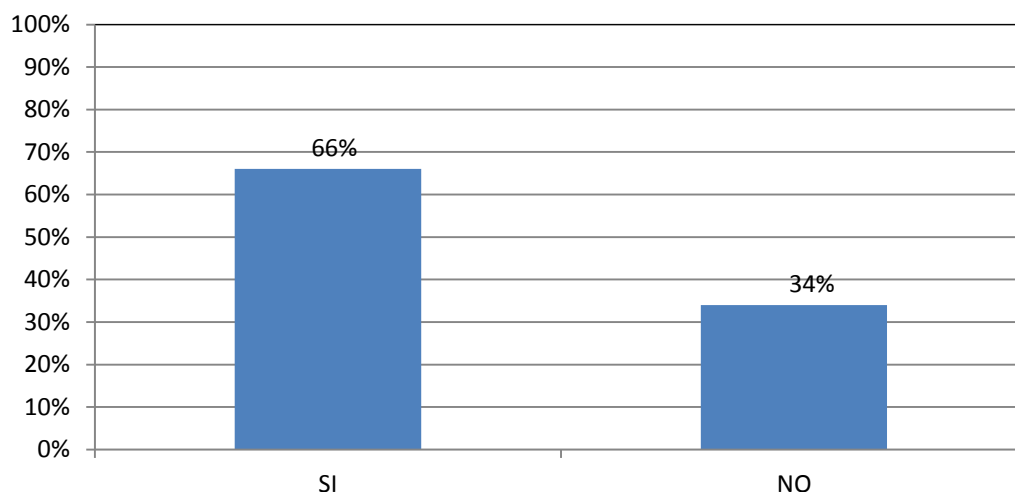
CUADRO No. 14

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	143	66%
No	68	34%
TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta a los Usuarios de la Unidad de Documentación y Archivo.
 Autora: Gloria Haydee Saltos Sánchez.

GRÁFICO No. 14

Debe incrementarse los Niveles de Descripción de la Documentación



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 66% de los usuarios que fueron encuestados señala que Si debe incrementarse los niveles de descripción de la documentación de la Unidad de Documentación y Archivo; y, el 34% indica que No.

El número de niveles de descripción depende del volumen, complejidad del fondo, demandas de información de los usuarios, valor histórico de los documentos, etc. Las 5 unidades de descripción (documento o conjunto de documentos objeto de descripción) básicas según la norma ISAD (G) son: Fondo; Subfondo; Serie; Expediente; Unidad documental

El nivel de descripción fundamental, a partir del cual se establece el plan de descripción de un archivo, es el fondo. En cuanto a la profundidad en la descripción, la ISAD (G) establece 26 elementos descriptivos, de los cuales señala 6 como esenciales: código de referencia, título, productor, fechas, volumen de la unidad de descripción y nivel de descripción. El resto dependerá de la naturaleza de la unidad de descripción.

g. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación, a través de las técnicas aplicadas, permiten demostrar la incidencia de la indización de los documentos generados en la Procuraduría General del Estado frente a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que acuden a la Unidad de Documentación y archivo.

Los empleados que prestan sus servicios en la Unidad de Documentación y Archivo de la procuraduría General del Estado, un 70% consideran que a través del Proceso de Indización, se organizan los documentos de manera lógica, para su localización posterior, en forma fácil y oportuna; y, el 30%, indica que el Proceso de Indización no tiene nada que ver en la organización de documentos.

De acuerdo a los resultados de la Encuesta aplicada los Usuarios que acuden a dicha unidad, un 70% manifiesta que el Proceso de Indización facilita el acceso oportuno a los documentos que necesita para satisfacer sus necesidades de información; y, el 30% opina que no se requiere del Proceso de Indización para acceder a los documentos que desea consultar.

Escenario que permite comprobar que hay una estrecha relación entre el proceso de la indización y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

En virtud del análisis que antecede se comprueba el objetivo específico de la investigación, que se lo enunció así: Determinar la incidencia de la indización de los documentos generados en la Procuraduría General del Estado en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que acudan a la Unidad de Documentación y archivo.

h. CONCLUSIONES

- El Personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado, en un 70% considera que a través del proceso de la indización se organizan los documentos de manera lógica, para su localización posterior, en forma fácil y oportuna; y, el 30% manifiesta que la Indización No permite la organización de los documentos.

- Los resultados de la Encuesta aplicada a los Usuarios que acuden a la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado determinan que el 70% considera que el Proceso de Indización facilita el acceso oportuno a los documentos que necesita para satisfacer sus necesidades de información; y, el 30% opina que no se requiere del Proceso de Indización para acceder a los documentos.

i. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones de la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Al personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado, que formule estrategias para que se consoliden los procesos de indización técnica de los documentos que se genera en esta Institución, y que, se provea de las herramientas necesarias para que los usuarios puedan acceder a la información documentaria.

- A los usuarios que concurren a la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría que se involucren con el personal de Archivo, para que, en base a sus requerimientos de información, vayan delimitando sus aspiraciones investigativas, que permitan luego, su ubicación en un determinado tipo de usuario, con la finalidad de que se provea la información que necesita en forma oportuna y eficiente.

j. BIBLIOGRAFÍA

AITCHISON, J.; GILCHRIST, A. Thesaurus construction, a practical manual.
London: ASLIB, 1987.

AQUINO M., JORGE EDUARDO; MIELES, MARÍA EUGENIA. 1997.
Indización. 47 p.

ARAMAYO, SUSAN. La labor profesional de bibliotecarios y documentalistas
en el siglo XXI. BID: textos universitarios de biblioteconomía y
documentación, junio, núm. 6. <[http://www.ub.es/biblio/bid/
06arama2.htm](http://www.ub.es/biblio/bid/06arama2.htm)> [Consulta: 02-02-2011].

CHAUMIER, J. Análisis y lenguajes documentales. Barcelona: Mitre, 1986.

CURRAS, E. 1991. Thesauros: lenguajes terminológicos. Madrid: Paraninfo.

DEPARTAMENTO DE Textos y Materiales Didácticos, La Habana, p. 516.

GIRALDEZ RODRIGUEZ, ROSA. 1998. Indización. Ministerio de
Educación Superior, La Habana (CU). Tomo I-II.

GIRÁLDEZ RODRÍGUEZ, ROSA: 2010. Indización, Ministerio de Educación
Superior.

GUTIÉRREZ, ABRAHAM. 2000. Elaboración de tesis y actividades académicas. Quito, Serie Didáctica A.G., 246 p.

HEREDIA HERRERA, ANTONIA: 2002. Archivística General: Teoría y Práctica, 6ta. Edición, Diputación Provincial, Sevilla, p. 389.

LEÓN MESA, MARISOL; SANJURJO, ELVIRA CORBELLE ALBA GILDA; DREKE ALFONSO; MERIÑO, MIRIAM RUÍZ; Y, MACLE CRUZ, JORGE. 2007. Manual de indización para archivos; Archivo Nacional de la República de Cuba La Habana

MANUAL DE Administración y Custodia de Documentos de la Procuraduría General del Estado, Enero 2010

PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO, 2007. Reglamento General de la Procuraduría General del Estado; Registro oficial N° 98, del 5 de junio de 2007, capítulo IV: del nivel de Apoyo, Literal F2, Artículo 59.

SLYPE, G. V. 1991. Los lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

k..ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA PROCURADORÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2012.

Proyecto de Tesis previa a la obtención del Grado de Licenciada en Bibliotecología e Información Científica Técnica.

AUTORA: GLORIA HAYDEE SALTOS SÁNCHEZ

LOJA – ECUADOR

2014

b. TEMA

EL PROCESO DE INDIZACIÓN EN LA “UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO”, DELEGACIÓN QUITO, Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DEL USUARIO. PERIODO 2012.

c. PROBLEMÁTICA

En épocas pretéritas sólo se apreciaba al documento de archivo atendiendo a su valor en sí, como pieza testimonial única, probatoria; por sus características físicas, particularidades externas, o su connotación lingüística; hoy, se le incorpora representado en la información misma, que aleja al archivero de la tendencia historicista en el procesamiento documental, para acercarlo a las herramientas de las Ciencias de la Información.

La Procuraduría General del Estado tiene como Visión ser una institución reconocida por la ciudadanía ecuatoriana como defensora jurídica de los intereses nacionales, con personal especializado y con servicios de calidad; su Misión defender judicial y extrajudicialmente al Estado, absolver consultas legales con criterio vinculante; y, ejercer el control de la legalidad de los actos y contratos del sector público, en beneficio de los objetivos nacionales.

La Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicado en la provincia del Pichincha Cantón Quito, Robles 731 y Amazonas en la planta baja del edificio de PGE.

Los documentos de archivo se conservan debidamente ordenados y clasificados, esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad, por lo tanto un sistema

de organización comprende la clasificación e indización que es aplicable a cada documento que se genera en una institución, a través de una codificación que se la define respecto a las funciones que desarrolla, por ejemplo: contratos, consultas, denuncias, convenios arbitrales, patrocinio, y Medicación; esta codificación resulta de la lectura que se proporciona al documento.

El Proceso de indización es parte fundamental del procesamiento de la información que consiste en describir y caracterizar a un documento con la ayuda de representaciones de los conceptos contenidos en él; facilita la recuperación de información para satisfacer la demanda por parte del usuario, durante este proceso se eligen aquellos términos más apropiados, ya sea por materias, personas, instituciones o lugares.

El rol que juega el proceso de indización en el procesamiento de la información de la Unidad de Documentación y Archivo reviste de gran importancia, sin embargo esta se ve limitada por la siguiente situación problemática:

El 98 % del personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo no es profesional en el área de Ciencias de la información, lo que genera que su desempeño no se desarrolle bajo el conocimiento de los aspectos teóricos conceptuales de la indización; las políticas de estado no tienen un nivel de exigencia en el perfil profesional para desempeñar funciones

específicas, es notorio el escaso interés institucional en aquello que constituye no solo que su propia memoria; si no, la memoria colectiva de la nación.

El personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo desconoce el procedimiento para la realización de su trabajo acorde a las normas internacionales de la archivística, como también el uso de los lenguajes documentales controlados que se constituyen en herramientas básicas para normalizar este proceso que garantizan a su vez la efectividad de la indización.

Por lo tanto el proceso de análisis y descripción de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones no permiten su identificación y localización, obstaculizando su posterior recuperación de la información para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios.

La selección de los conceptos fundamentales y su conversión en términos de indización; en un determinado lenguaje documental no constituye un acto comunicativo, que se concreta entre el sujeto, entidad, el procedimiento utilizado -administrativo, privado-y el asiento concreto y su contexto.

Otro de los problemas se presenta en la asignación de los descriptores, estos no representan el tema específico debido a que el análisis del

documento, es realizado de una forma superficial, sin considerar las partes importantes del documento que arrojan la información pertinente, entonces el término anotado no representa ninguna posibilidad al usuario de recuperar documentos sobre temas específicos.

Como una parte complementaria del análisis del documento que se utiliza en la asignación de los descriptores, es pertinente elaborar un resumen, que en la mayoría de veces este no enfatiza el contenido principal del documento, por lo tanto no existe esa distinción entre la información que es esencial y aquella que es trivial, por lo tanto el contenido no tiene la precisión, el resumen con su mensaje más bien confunde con frecuencia al usuario.

De igual forma existen errores frecuentes en la formulación y selección de descriptores resultantes de una deficiente traducción, lectura e interpretación en el proceso de selección durante el tratamiento de la información, lo que genera en la realidad distorsión en los términos, hasta la inclusión de elementos carentes totalmente de carga informativa en el documento y su contexto.

Otro de los problemas que se evidencia es que la indización se la hace, en forma libre y arbitraria, sin recurrir a las herramientas establecidas como son los tesauros; el desconocimiento en las Reglas generales para la redacción de los descriptores genera una fuerte carga informativa con ambigüedades en conceptos contenidos y solicitudes de información como las más notorias

tenemos: forma del término, grafía del término: número del término, forma de la entrada del término, uso de signos de puntuación, siglas, abreviaturas y acrónimos se redactan de forma equívoca.

Cabe entonces formularse la siguiente interrogante: ¿La indización contribuye a que el usuario encuentre la información que requiere para satisfacer sus necesidades?

d. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enmarca dentro del Sistema Académico Modular por objetos de transformación y las líneas de investigación para el Área de la Educación, el Arte y la Comunicación, conscientes que este sistema permite promover cambios fundamentales para responder de mejor forma a los retos del desarrollo del país y en particular aportar a la solución de problemas en diferentes áreas de acción. En el mismo orden de cosas, aspira que la información científica y técnica se convierta en el pilar fundamental para que el personal se desempeñe con solvencia de conocimientos en sus respectivas funciones laborales.

Una eficiente recuperación de la información podrá lograrse mediante una correcta estructuración del proceso de indización, a la vez garantizar la satisfacción de las necesidades informativas; así, también gracias al conocimiento registrado, nuevos lectores y usuarios podrán seguir en el tiempo la luz del conocimiento generado por otras personas e instituciones

Se justifica la presente investigación por la gran importancia que tiene el proceso de indización, en una Unidad de Documentación y Archivo, por ser el proceso que permite el acceso a la información almacenada. Es necesario puntualizar que la realización de esta labor no se trata simplemente de extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro

bibliográfico, se busca, particularmente, resolver un serio problema de comunicación que se presenta de manera invariable entre los autores de los documentos y sus usuarios.

Se justifica además, por lo significativo que resulta esta temática en el campo de la información indagando la incidencia del proceso de indización en la satisfacción de las necesidades informativas del usuario de la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado, toda vez que hay una fuerte injerencia con el nivel de conocimiento por parte del personal que labora en esta dependencia dado al papel que desempeña.

Es obvio que en la actualidad en el caso de la indización en archivos donde la diversidad de información es tan amplia y compleja, es imprescindible y estrechamente vinculado el factor formación profesional, además tengan las herramientas básicas y fundamentales para emprender los procesos de planificación y programación, a nivel institucional y de asignatura, a fin de que puedan desempeñar a cabalidad, con solvencia, eficacia, eficiencia, y pertinencia, las funciones a ellos encomendadas, enfocado a la satisfacción de las necesidades informativas

El investigar el problema planteado se justifica por su factibilidad desde el punto de vista teórico por contar con suficientes fuentes bibliográficas para poder teorizar al respecto. Desde el punto de vista empírico, por contar con el apoyo de la planta docente dispuesta a colaborar con la información que

se les solicite, en lo económico, por estar en condiciones de solventar los gastos que genere la investigación y además consciente de poder asumir con responsabilidad académica todo el proceso.

Se espera que con el desarrollo de esta investigación, los resultados orienten más adelante a elaborar estrategias o planes de mejora como profesionales en el área dar nuestro aporte enfocados a la solución de la gran problemática existente en Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado; para que esta entidad como representante del Estado en el ámbito legal pueda cumplir con su misión encomendada.

e. OBJETIVOS

GENERAL

Dar a conocer, la importancia que tiene la indización de los documentos de archivo para la satisfacción oportuna de las necesidades de los usuarios.

ESPECÍFICO

Determinar la incidencia de la indización de los documentos generados en la Procuraduría General del Estado en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que acudan a la Unidad de Documentación y archivo.

f. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

EL PROCESO DE LA INDIZACIÓN

PROCADURIA

La Procuraduría General del Estado fue creada el 2 de agosto de 1928, por el Presidente Interino Dr. Isidro Ayora, con Decreto Supremo No. 188, publicado en el Registro Oficial 706, creando el cargo de Procurador General de la Nación, designando para tal honrosa tarea al Dr. Manuel Cabeza de Vaca. Con el mencionado Decreto, se asignan al Procurador, las siguientes funciones:

- ❖ El Patrocinio del Estado, siendo su obligación, comparecer por iniciativa propia o resolución del Poder Ejecutivo, en los juicios que interesaban a la hacienda pública, en resumen se le encomendó patrocinar los casos de interés nacional en defensa del patrimonio público.

- ❖ Hacer los estudios jurídicos necesarios, presentar los informes respectivos y redactar o aprobar la redacción de los proyectos o

minutas de los contratos que, a nombre de la Nación o del Fisco, manden celebrar el Congreso o el Poder ejecutivo.

- ❖ Dar el dictamen que cualquiera de los Ministros de Estado le solicitaren sobre la inteligencia o aplicación de una ley en cualquier asunto relacionado con el interés público.

La Asamblea Nacional de 1938, con Decreto dictado el 2 de marzo de 1939, dispone: *“Art. 1.- Se ha establecido la Procuraduría General de la Nación, cuyas funciones y atribuciones se determinan en las leyes especiales, ratifica la existencia de este órgano del Estado.”*¹⁵ Con el citado mandato, se afirma la existencia jurídica de la Procuraduría.

En la evolución jurídica institucional, el Dr. José María Velasco Ibarra, mediante Decreto Supremo 547, promulgado en el Registro Oficial 52 de 2 de agosto de 1944, otorga autonomía a la Procuraduría General de la Nación, pero jerárquicamente, se le adscribe a la Presidencia de la República, lo que le convierte en una institución con autonomía restringida. Hasta 1945, la vida institucional se desenvuelve, como fruto de Decretos Supremos; es en el texto de la Carta Política del citado año, que la Procuraduría adquiere el carácter de organismo constitucional, pero sin autonomía y bajo la dirección del Presidente de la República.

¹⁵ Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado

Con la Constitución Política de la República del Ecuador aprobada en el Referéndum del 15 de enero de 1978, publicada en el Registro Oficial No. 800 de 27 de marzo de 1979, se reforma totalmente la estructura anterior; así, en el Art. 59 literal j) se dispone que el Procurador General, será nombrado por la Cámara Nacional de Representantes en base a una terna enviada por el Presidente de la República; en la sección II del referido cuerpo constitucional, se establece que la Procuraduría es un organismo autónomo con personalidad jurídica, siendo el Procurador su primera autoridad, quien a su vez es el representante judicial del Estado.

La Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado establece las facultades y deberes del Procurador; en ella define a la Procuraduría General del Estado, como un organismo público autónomo, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, dirigido y representado legalmente por el Procurador General del Estado, con sede en la Capital de la República y capacidad para establecer direcciones regionales y delegaciones provinciales, de acuerdo a sus necesidades administrativas; en cuanto a las funciones que debe desempeñar su primera autoridad, guarda estricta relación con la disposición constitucional.

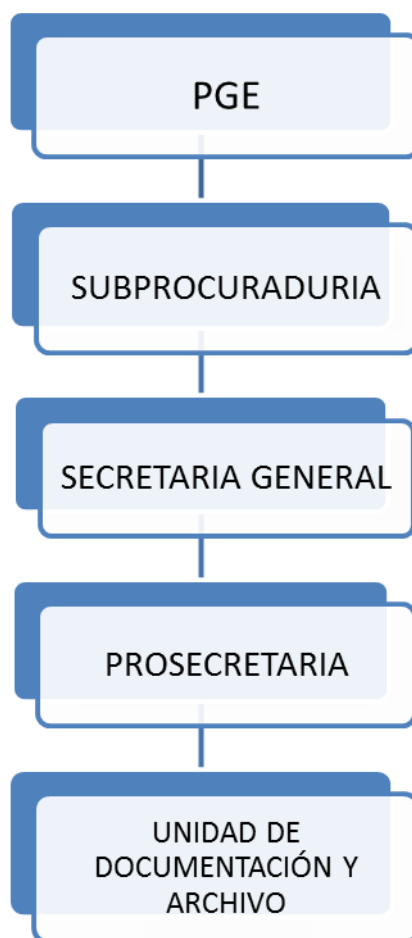
Dentro de esta nueva concepción constitucional y legal, la Procuraduría General del Estado, es un organismo técnico jurídico, de Asesoría Legal Patrocinio y Representación que junto a la Contraloría General del Estado, a la Fiscalía general del Estado, a la Comisión de Control Cívico y a las

Superintendencia de Bancos de Compañías y de Telecomunicaciones, deben velar por la buena marcha.

LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA PROCURADORIA GENERAL DEL ESTADO

ORGANIGRAMA

La línea de mando de la Unidad de Documentación y Archivo es la siguiente:



PROCESO DE INDIZACION

“Es la operación que consiste en representar el contenido de un documento mediante un conjunto de términos que especifican los temas de qué trata ese documento. Con el fin de ayudar a su posterior recuperación de la información”

IMPORTANCIA DE LA INDIZACIÓN

La indización es "una acción o conjunto de pasos que permiten recuperar, de una manera eficiente, el contenido de los documentos que posee una biblioteca o centro de documentación".

En los últimos tiempos, el trabajo de indización ha revestido una gran importancia, principalmente porque en su aplicación se asigna mucho valor a la información como reductora de incertidumbre en los sistemas administrativos e institucionales. Desde principios de siglo hasta nuestros días, múltiples experiencias se han producido con el fin de tener un acceso altamente productivo y ágil al conocimiento contenido en todo tipo de documentos bibliográficos.

Visto como un "**proceso para la recuperación de la Información**" almacenada, la indización adquiere una transcendencia incuestionable. Sin embargo, es necesario puntualizar que en la realización de esta labor no se

trata simplemente de extraer términos de los documentos y asignarlos dentro de un registro bibliográfico. Se trata, particularmente, de resolver un serio problema de comunicación que se presenta de manera invariable entre los autores de los documentos y sus lectores potenciales.

OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE LA INDIZACIÓN

El fin principal de la indización reside en posibilitar la recuperación de la información, actividad que consiste en la extracción de datos de un medio físico en el cual se encuentran almacenados, con el propósito de satisfacer necesidades de información de los usuarios. Así el análisis y recuperación de información están estrechamente unidos.

El objetivo de la indización es el de proporcionar un tema para acceder al conjunto de información y dar la posibilidad al usuario de recuperar documentos sobre temas específicos. Es la búsqueda a través de una combinación de descriptores la que permitirá el acceso al documento. La eficacia en la obtención de la información depende, por lo tanto, de la calidad y de la consistencia en la indización.

Esencialmente la indización persigue:

- El registro de conceptos contenidos en un documento, en forma organizada y accesible, de acuerdo a criterios técnicos establecidos;

- La búsqueda y recuperación de la información;
- El logro de un mecanismo de enlace entre el vocabulario utilizado en el análisis y el empleado en la búsqueda, lo cual se consigue con la utilización de lenguajes documentales que proporcionan una terminología común y normalizada.

Los objetivos de la indización sea por cualquier método, manual o automatizada, son:

- Identificar y localizar potencial información relevante, en el documento o colección a indizar.
- Diferenciar entre información sobre un tema y menciones sobre un tema.
- Excluir las menciones de temas no significativos al usuario.
- analizar los conceptos tratados en un documento con vistas a producir listas de encabezamientos de materias basadas en su terminología.
- Indicar relaciones entre temas.
- Agrupar información de temas dispersos, mediante la ordenación del documento o colección.
- Organizar encabezamientos y subencabezamientos como entradas de índices.

- Reenviar a los usuarios que buscan información bajo términos no indizados a los términos pertinentes, mediante la referencia VÉASE.
- Sugerir a los usuarios de un tema, la búsqueda de temas relacionados, mediante la referencia VÉASE TAMBIÉN, y
- Ordenar las entradas sistemáticamente.

LA POLÍTICA DE INDIZACIÓN: REGLAS DE INDIZACIÓN

El máximo responsable de un sistema de información traza la política de indización, la cual se traduce en una serie de lineamientos para guiar el trabajo del indizador con la finalidad de lograr elaborar índices que funcionen como dispositivos, lo más efectivos posibles en funciones determinadas, para recuperar la información. Una parte de los lineamientos que emanan de la política de indización se convierten en reglas de indización, o sea en disposiciones concretas que deben cumplirse con exactitud.

La política de indización se traza teniendo en cuenta los intereses de los usuarios y el tipo y volumen de la colección de documentos. En algunas ocasiones pueden existir otros factores o situaciones que haya que considerar y que determinen la necesidad de introducir modificaciones. A modo de ejemplo se señalarán dos situaciones que pueden presentarse:

1. No se dispone de un cuerpo de indizadores con la calificación adecuada para analizar una colección muy grande y con un alto nivel científico. En este caso se podrían analizar tres posibles soluciones:
 - Utilizar como términos índices todas las palabras significativas de los títulos.
 - Limitarse a una indización genérica por grandes subramas dentro de cada especialidad.
 - Buscar el apoyo de especialistas en la materia

2. No se cuenta con medios económicos para comprar y mantener una computadora para realizar el proceso de almacenamiento y recuperación con todos los requerimientos que son necesarios para dar una respuesta rápida tal como exigen los intereses de los usuarios.

En este caso se tendría que realizar un gran esfuerzo para compensar por lo menos en cierta medida, esta limitante, Ese esfuerzo habría que dirigirlo en el sentido de elaborar estrategias y procedimientos de búsqueda manuales lo eficiente posible.

La política de indización establece las pautas para determinar la exhaustividad, profundidad y especificidad de la indización.

CARACTERÍSTICAS DE LA INDIZACIÓN.

Entre las características de la indización se citan:

- **Pertinencia:** Ajustar con mayor efectividad posible el empleo de un término útil para el usuario y útil en la representación del documento. Una Indización pertinente, será, aquella en la que 66% de documentos ofrecidos por los índices es realmente útil para el usuario
- **Exhaustividad:** Ofrecer el mayor repertorio posible y pertinente de temas, conceptos y objetos representados en el documento. En función del tipo de unidad informativa, puede ser útil una baja exhaustividad, (hasta 8 términos), una media exhaustividad (entre 8 y 12) o una alta (más de 12)
- **Especificidad:** Grado de precisión de los términos seleccionados en una recuperación. Está en relación directa con la eliminación de ambigüedades del lenguaje natural (sinonimias, polisemias...) También se halla en relación directa con la correcta jerarquización de los términos así como con una controlada asociación de términos equivalentes.
- **Uniformidad:** Grado de coincidencia en el uso de los términos por parte de un usuario recuperando información y un documentalista

indizando. Se mide por la coherencia del lenguaje documental.

INDIZACIÓN HUMANA E INDIZACIÓN AUTOMÁTICA

La indización humana es una actividad fundamentada en la apreciación de una persona. Esta apreciación se ejerce en dos planos, el primero de los cuales permite diferenciar la indización humana de la automática, y el segundo permite distinguir la indización humana de la clasificación:

1. El plano de las unidades significativas reconocidas. Mientras que la indización automática reconoce, ante todo, cadenas de caracteres que constituyen palabras no vacías, la indización humana distingue conceptos, es decir, representaciones mentales de objetos de conocimiento;
2. El plano de la selectividad. Mientras que la clasificación se sitúa al nivel más sintético, el de la expresión más general del contenido (el tema del documento), la indización humana analiza el documento, es decir, reconoce los elementos constitutivos: los conceptos. Este análisis lo realiza de forma crítica el indizador que:
 - selecciona a partir de los conceptos explícitamente presentes dentro del documento, aquellos sobre los que el documento aporta una información susceptible de interesar a los usuarios del

sistema documental, y busca los conceptos implícitos sobre los que, aunque no estén designados nominalmente en el documento, se aporta información dentro de él.

IDENTIFICACIÓN DE CONCEPTOS

Después de examinar el documento, el indizador necesita seguir una metodología lógica para extraer los conceptos que mejor expresan el contenido del documento.

La selección de conceptos puede estar relacionada a un esquema de categorías reconocido como importante en el campo cubierto por el documento, tal como: CONSULTAS, DENUNCIAS, CONTRATOS, CONSEP, BANCOS, MINISTERIOS.

Por ejemplo, cuando se indiza documentos sobre una consulta del Ministerio de Obras Públicas el indizador debería analizar sistemáticamente la presencia o ausencia de conceptos relacionados con sanciones disciplinarias, artículo 43 ley orgánica del servicio público, amonestación verbal, amonestación escrita.

SELECCIÓN DE CONCEPTOS

El indizador no necesita retener todos los conceptos identificados durante la

revisión del documento con miras a utilizarlos como elementos de indización. El propósito para el cual será utilizada la indización determinará la aceptación o rechazo de diversos conceptos. Se pueden identificar varios tipos de propósitos, desde el objetivo de producir una lista impresa de índices hasta la creación de índices computarizados para recuperación de información.

Si el objetivo es crear un índice primario de búsqueda y recuperación de información sobre normas, la asignación de términos o descriptores a los documentos se hará en base a la necesidad de crear un archivo invertido de descriptores, por lo cual se desestimarán conceptos tan generales como los mencionados anteriormente, seleccionándose únicamente aquellos que se refieran a temas o conceptos específicos: Unificación de las remuneraciones, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, fondo de reserva, etc.

La clase de documento en proceso puede también afectar el producto final de la indización. Por ejemplo, indizar basándose en el texto de libros, artículos de revistas, etc., producirá un resultado diferente que si se utiliza una lista de resúmenes para el mismo objeto. Cuando se realizan búsquedas en bancos de datos por teleproceso en sistemas como DIALOG, BRS, ORBIT/INFOLINE o QUESTEL, se recuperan referencias que a veces contienen resumen. Si se utiliza este resumen para definir conceptos y asignar descriptores, lo más probable es que se tenga un resultado diferente

al que se obtendría trabajando con el documento fuente, aun cuando algunos bancos de datos incluyen descriptores en sus referencias. El caso será más dramático si en la referencia recuperada no se incluye un resumen, pues entonces será necesario localizar conceptos o asignar descriptores únicamente en base al título o a descriptores incluidos en el cuerpo de la referencia.

La calidad de la indización depende de la observancia de ciertos principios o criterios relacionados con:

- Exhaustividad
- Extensión
- Veracidad
- Especificidad
- Consistencia
- Objetividad

EXHAUSTIVIDAD

La exhaustividad en la indización se refiere al grado de cobertura temática, el cual debe ser tal que el documento quede escrito en todos sus aspectos e intención.

Consiste en distinguir todos los temas relevantes de un documento que será luego susceptible de ser un medio de recuperación y en expresarlos todos a través de descriptores.

Es importante observar el principio de exhaustividad pues el grado de recuperación de información se puede ver afectado debido a fallas por omisión.

En esta etapa se debería poder identificar todos los conceptos del documento con valor potencial para el usuario del sistema de información. En algunos casos se detectan varios asuntos dentro del documento; éstos se deben tratar independientemente. Si es necesario, se consultará a un especialista en la indización de tales temas o a un especialista en el tema en sí, presentándoles para revisión la lista de conceptos identificados.

Al seleccionar un concepto, el criterio debe ser su valor potencial como elemento descriptivo del contenido de un documento. Se debe tratar de anticipar cuáles podrían ser las preguntas hechas al sistema por un usuario.

Por otra parte, no conviene restringir la cobertura únicamente al auditorio usual o actual del sistema. Las necesidades de información pueden ser cambiantes aún para un mismo grupo de usuarios. Además, al abrir los archivos a usuarios de otras disciplinas, resulta adecuado que los documentos estén ya analizados a la luz de esas otras disciplinas, aunque

sea en forma muy general. Con esto en mente, el indizador seleccionará los conceptos y los términos de acuerdo a la terminología usual en una comunidad de usuarios determinada y, si es necesario, irá modificando tanto las herramientas de indización como los procedimientos en respuesta a la retroalimentación que significan las consultas hechas al sistema.

EXTENSIÓN

Se refiere al número de descriptores que se pueden asignar para describir el contenido de un documento. La extensión se relaciona con la exhaustividad. No se debería fijar un límite máximo o mínimo de términos o descriptores a asignar a un documento. La cantidad de descriptores debe ser función del contenido informativo del documento. Cualquier límite arbitrario puede llevar objetividad en el proceso de indización. Si resulta obligado limitar el número de descriptores por razones económicas o de limitaciones de memoria en el caso de bases de datos computarizadas, el buen juicio del indizador es determinante en la selección de términos que expresen el contenido global del documento.

En muchos casos el indizador necesita incluir conceptos que están presentes sólo por implicación pero que sirven para establecer un concepto dado dentro de un contexto apropiado. Sin embargo, se optará de preferencia por los temas que están desarrollados o discutidos dentro del documento, o a los que se les ha dado una relevancia especial y no se

considerarán aquellos que solamente aparezcan mencionados o tratados superficialmente.

Por ejemplo, se está indizando un documento de una consulta de caución y se menciona el artículo 21 de la Ley Orgánica del Servicio Público.

Cuando un documento trata un tema en forma general, entonces se debe preferir un descriptor igualmente general.

VERACIDAD

Los descriptores deben corresponder exactamente al contenido del documento. La persona que lleva a cabo el trabajo de indización no debe aportar opiniones propias o introducir elementos que no existan en el documento origen.

ESPECIFICIDAD

En contraposición a la exhaustividad, la especificidad consiste en la selección del concepto, y de su correspondiente descriptor que refleje con mayor precisión el tema analizado obviándose los conceptos genéricos o más amplios.

La especificidad guarda una relación inversa con la exhaustividad. El juicio del indizador deberá establecer un balance adecuado entre ambos criterios para evitar tantas fallas por omisión como por falta de precisión.

En el momento de la búsqueda y recuperación, la falta de precisión puede originar un mayor número de documentos recuperados pero con baja pertinencia, es decir que muchos de los documentos recuperados no son realmente útiles; se tiene mucho ruido.

Como regla general, los conceptos deberían ser identificados tan específicamente como sea posible. Los conceptos más generales pueden ser necesarios dependiendo de las circunstancias y del auditorio del sistema de información. El nivel de especificidad puede ser afectado por el peso asignado por el autor a un concepto. Si el indizador considera que una idea no está completamente desarrollada en el documento o que el autor se refiere a la misma muy tangencialmente, es justificable un nivel más general de indización.

Algunos ejemplos tomados de los archivos de la Procuraduría General del Estado ayudarán a aclarar estos puntos:

- Si un documento trata sobre la Asociación de Juntas Parroquiales de Pichincha deberá considerarse indizarlo bajo Personas Jurídicas.

- Si un documento describe el artículo 98 del Código Civil, se deberá incluir este concepto, evitándose el término general artículo.
- Si un documento trata sobre una consulta de funcionarios con tercer grado de familiaridad, se considerará su indización bajo NEPOTISMO sin necesidad de indizar bajo funcionarios con tercer grado de familiaridad pues se sobreentiende.

CONSISTENCIA

- La consistencia se refiere a la aplicación uniforme de los criterios de indización, gracias a una sistematización para determinar conceptos y asignar descriptores; con ello se persigue que los documentos que traten de un mismo tema tengan los mismos descriptores. Pero eso se decía al principio de este capítulo que la identificación del tema y la determinación y selección de conceptos tienden a traslaparse. Lo mismo se puede decir de todas estas actividades y de la asignación de descriptores.

Es importante destacar que la consistencia es un principio que debe observarse al indizar cada documento con relación a un conjunto de documentos.

La falta de consistencia debilita la confiabilidad en la recuperación de información.

Dada una serie de documentos con la misma temática en donde existe una variable ya sea geográfica, del producto objeto de estudio o de cualquier otra naturaleza, la determinación del concepto común involucrado será idéntica. Por ejemplo: varios documentos tratan sobre consultas de utilización de fondos públicos de diversas entidades del Estado.

La indización será común en los aspectos de utilización de fondos públicos y variará únicamente al especificar cada uno de las instituciones públicas.

Los descriptores asignados a un expediente de una serie tipo, por ejemplo: “Denuncia expropiación de tierras” deben ser consistentes con los asignados a un fascículo anterior de la misma serie.

Por ejemplo, los descriptores:

- Municipalidad de Daule
- Expropiación de Tierras
- Hacienda la Tolita
- Trabajadores

OBJETIVIDAD

La objetividad se refiere a la imparcialidad y fidelidad que debe cuidar el indizador, evitando que su propio conocimiento o prejuicios influyan subjetivamente en el proceso de indización. En lo posible, todos los aspectos tratados en un documento deben considerarse con una actitud objetiva y neutral.

Por ejemplo, un indizador de documentos sobre consultas, contratos, denuncias podría sesgar la indización de un documento sobre la Ley Orgánica de Servicio Público por considerar que el tema de interés es la Jubilación de los Servidores Públicos.

Es necesario prestar suficiente atención a todos y cada uno de los asuntos cubiertos en cualquier documento para identificar conceptos y traducirlos a descriptores.

CRITERIO

Todas las condiciones anteriores se cumplen en la medida que el indizador posea el criterio necesario para elegir los conceptos relevantes, eliminando los no pertinentes. El criterio se apoya desde luego en el nivel de conocimientos y experiencias sobre el tema y sobre las normas fundamentales de la indización.

Veamos algunos ejemplos:

- Una consulta sobre: “Si es legal y procedente el pago de la diferencia de la remuneración mensual unificada por subrogación a favor de los servidores de la Gobernación de Pichincha “, será necesario considerar:

Gobernación de Pichincha

Subrogación

Servidor

Jerárquico Superior

- Una consulta sobre “ Si es procedente homologar el monto de los viáticos que en las comisiones de servicios perciben los choferes de la institución, al valor que por concepto de viáticos percibe el funcionario de mayor jerarquía que integre tales comisiones”

Sindicato de Trabajadores de OOPP Fiscales de Pichincha

Viáticos

Choferes

Funcionario de mayor jerarquía

PASOS DE LA INDIZACIÓN

En concordancia con lo anotado, los pasos a seguir por el analista para indizar un documento, cualquiera que sea el lenguaje documental que se decida utilizar debe regirse a los siguientes puntos:

- s) Se revisa y se estudia el contenido del documento;
- t) Se formula la interrogante, es relevante o valioso para la colección, hay que tomar la decisión si debe o no analizarse el documento para indagar e incluirlo en la colección. Esta decisión se tomará considerando los intereses de los usuarios. Si la política de selección y adquisición ha sido adecuada, los documentos que lleguen a la etapa de procesamiento analítico es porque son de interés para el sistema; no obstante este es un paso muy necesario para los artículos de revistas, ya que puede ocurrir que algunos de ellos no sean de interés para el sistema.
- u) Si el documento no es valioso no se analiza, es decir no se sigue el proceso y se desvía a otro destino donde pueda tener mayor utilidad o simplemente se elimina. Si el documento es un artículo de una revista, la cual tiene otros artículos que si son de interés, no pueden ser desviados, ya que sería absurdo mutilar la revista.

- v) Si el documento es de interés para la colección, se anotan los datos bibliográficos en la hoja de trabajo o en la ficha bibliográfica, de acuerdo con las reglamentaciones establecidas por el sistema.

- w) Se analiza el contenido del documento y se designa los términos para expresar los conceptos claves, utilizando las propias palabras del autor, o del indizador. Este es el paso más importante y complejo de todo el proceso, por lo cual se estudiará con más detalle.

- x) Se consultarán los términos asignados (TA) con el vocabulario autorizada (VA).

- y) Con cada término asignado se plantea la pregunta: está el TA en él VA.

- z) Si el TA está en él VA se utiliza como término índice (TI), y se escribe en la hoja de trabajo o en la ficha bibliográfica.

- aa) Si el TA no está en él VA, hay que plantearse la pregunta es un identificador. Si es un identificador, o sea un nombre propio, se utiliza como TI y se escribe en la hoja de trabajo o ficha bibliográfica.

- bb) Si el TA no es un identificador hay que hacerse la pregunta tiene una referencia de USE.

- cc) Si el TA no es un identificador, pero tiene una referencia de USE se busca el término autorizado correspondiente y se utiliza como TI, añadiéndolo en la hoja de trabajo o ficha bibliográfica.
- dd) Si el TA no tiene referencia de USE se busca posibles sinónimos en diccionarios, glosarios u otro tipo de repertorio.
- ee) Se encuentra algún sinónimo.
- ff) Si se encuentra algún sinónimo hay que averiguar si está o no en él VA. Si está en él Va se utiliza como TI y se anota en la hoja de trabajo o ficha bibliográfica.
- gg) Si no se encuentra un sinónimo (o casi-sinónimo), o si el sinónimo encontrado no está en él VA, se estudia la posibilidad de incluir en él VA el TA, en primera instancia (o el sinónimo encontrado que no está en él VA).
- hh) Hay que tomar la decisión si debe incluirse o no en él VA.
- ii) Si se toma la decisión de incluir el término en él VA, se aumenta en el vocabulario autorizado que concuerde con el tema.
- jj) Si se toma la decisión de no incluirlo en él Va no se utiliza como TI y se sigue el proceso con otro TA.

NIVELES DE INDIZACIÓN

La indización puede hacerse a tres niveles: categorización, horizontal o superficial, vertical o en profundidad.

Categorización.-Llamada también preindización, la categorización es el primer nivel de indización, es decir la forma más general de indizar. Los documentos se agrupan de acuerdo a determinadas categorías, orientando así la primera fase del análisis.

- a) Indización horizontal o superficial.- Se refiere a los conceptos principales del documento, sin tener en cuenta las nociones que de una u otra manera se relacionan con estos conceptos. En este tipo de indización las posibilidades de lograr una poscoordinación de términos para recuperar la información son muy escasas debido a la generalidad de los conceptos.

- b) Indización vertical o en profundidad.- Consiste en destacar todas las nociones contenidas en el documento y es a este nivel donde se dan con mayor precisión las características esenciales de la indización a través de la pos coordinación de los términos.

Fundamentalmente, este nivel de indización permite tres tipos de operaciones básicas: registro, análisis y recuperación de información, las mismas que equivalen a tres procesos cerebrales fundamentales:

- Memorización,
- Procesamiento,
- Selección de las ideas.

TÉCNICAS GENERALES

El documentalista indiza en función de:

- El contenido y el valor del documento;
- Los objetivos de la unidad de información;
- Los requerimientos de los usuarios;
- Su propio juicio frente a necesidades y recursos existentes.

El indizador debe conocer el tipo de preguntas que hacen los usuarios al sistema y al efectuar el análisis debe preguntarse:

- Responde el sistema a preguntas en forma ágil, precisa y oportuna?
- Permite la retroalimentación de las preguntas y de la indización cuando aparecen nuevos temas de interés?

- ¿Responde a los objetivos de la institución y a las necesidades de los usuarios?

Las técnicas generales son concebidas de tal manera que sean independientes de cualquier sistema de información y constituyen un conjunto unificado de procedimientos que permiten:

- El trabajo cooperativo de los servicios de información;
- El desarrollo de redes especializadas de información;
- La normalización de métodos y procedimientos;
- La reducción de costos y el mejoramiento de la calidad de la información.

Algunas reglas generales son:

- Cuando la indización debe responder a varios objetivos y el nivel de usuarios es heterogéneo, es posible cubrir todos los niveles de tal manera que se pueda responder a las preguntas más específicas y también a los niveles más generales.
- Debe existir una relación directa entre el nivel de especificidad del análisis y el grado de profundidad con que el autor desarrolla su obra. En caso de que un autor haya tratado un tema en forma general el indizador puede realizar la indización en forma también general.

- Los términos de indización deben reflejar la totalidad de la información contenida en el documento.
- Como norma general no se debe utilizar un mismo concepto a diferentes niveles de jerarquía.
- Es conveniente analizar cuidadosamente dentro del tesoro el bloque de términos que contiene un descriptor debido a que con frecuencia se encuentra dentro del bloque el descriptor que se requiere.
- Se debe tener presente que el bloque de términos es el único lugar en el cual aparece en forma completa la relación entre el descriptor identificando y otros términos, descriptores y no descriptores.
- Cuando no se logra identificar un descriptor específico pero sí un descriptor que representa el concepto en forma más amplia, puede utilizarse éste y conservar el término más específico para incluirlo en el resumen o para enriquecer el título.
- Si se decide que el descriptor más específico o el descriptor relacionado es más apropiado, se revisa el bloque de términos correspondiente a ese descriptor y se asegura que sea el más apropiado para indizar el documento.

- A veces es recomendable usar más de dos descriptores para representar un mismo concepto. Esto permite obtener información más detallada en la recuperación de información y se utiliza mucho al tratar de productos químicos.
- Las normas de indización no establecen un límite en el número de descriptores para representar el contenido de un documento. Sin embargo, la práctica muestra que un número excesivo de descriptores asignados puede llevar en un momento dado a una recuperación de información deficiente por falsas combinaciones. Además, es necesario tener en cuenta que algunos sistemas automatizados pueden imponer límites a la cantidad de descriptores debido a limitaciones en el número de caracteres disponibles en la memoria.

ALTERNATIVAS EN LA INDIZACIÓN

Existen alternativas que pueden ser aprovechadas por el documentalista, tanto en la indización como en la recuperación de la información, las mismas que pueden ser aplicadas individualmente o en combinación.

NIVELES DE REGISTRO

Cuando el contenido de un documento es heterogéneo y necesita un número elevado de descriptores, es preferible dividir esa unidad bibliográfica y

procesarla en tantos registros separados como sean necesarios.

Muchos documentos son parte de una colección, de una serie; otros por su importancia deben ser indizados en detalle, en cuyo caso es necesario darles un tratamiento especial de acuerdo a niveles de registro bibliográfico.

Los niveles de registro identificados son los siguientes:

- Analítico/publicación seriada
- Analítico/monográfico
- Analítico/monográfico/colección
- Analítico/monográfico/publicación seriada
- Monográfico
- Monográfico/colección
- Monográfico/publicación seriada
- Colección
- Publicación seriada

Uso de los enlaces (“**links**”) y de los roles (“**r es**”) Los enlaces se refieren a las relaciones establecidas entre los descriptores para evitar combinaciones falsas. Así, se establecerán tantas relaciones como sea necesario para ligar los **descriptores** entre sí. El principio general es que no todos los descriptores pueden ligarse entre sí.

Ejemplos:

- Efectos del ruido en trabajadores de la industria textil en la ciudad de Quito y resultado de la investigación sobre salud mental en mujeres obreras después de accidentes de trabajo.

OBREROS (1) INDUSTRIA TEXTIL (1) RUIDO (1) MEXICO (1)
MUJERES (2) OBREROS (2) SALUD MENTAL (2) INVESTIGACION
(2) ACCIDENTES DE TRABAJO (2) QUITO (2)

- Ecuador: población, salud, nutrición y política demográfica en América Latina.

POBLACION (1) SALUD (1) NUTRICION (1) ECUADOR (1)
POLITICA DEMOGRAFICA (2) AMERICA LATINA (2)

Los roles se refieren al papel que desempeñan los descriptores para evitar confusiones.

Ejemplos:

LIMA (fruta)

LIMA (herramienta)

LIMA (ciudad)

PRECOORDINACIÓN DE DESCRIPTORES

La pre coordinación puede ser útil cuando los términos combinados son frecuentes en documentos analizados y en los requerimientos de búsqueda: es además una solución para evitar combinaciones falsas, así como el crecimiento exagerado de los índices alfabéticos.

Ejemplos:

REVESTIMIENTO DE COBRE

TUBOS DE ACERO

FILOSOFIA DE LA HISTORIA

HISTORIA DE LA FILOSOFIA

Se recomienda para este propósito la elaboración del archivo de superdescriptores (descriptores pre coordinados) y se puede elaborar como un fichero auxiliar. Tiene por objeto agrupar descriptores relacionados en base a la frecuencia con que aparecen asociados al superdescriptor, descriptor principal o descriptor más amplio. Son muchas sus aplicaciones: para descriptores geográficos, para descriptores de concordancia, para descriptores secundarios, para asociar diversos puntos de vista o aspectos relativos a un descriptor.

Ejemplos:

MINISTERIO - AMBIENTE

MINISTERIO – FISCAL

MINISTERIO – VIVIENDA

NEPOTISMO – 1ER GRADO DE CONSANGUINIDAD

NEPOTISMO – 2DO GRADO DE CONSANGUINIDAD

NEPOTISMO – 3ER GRADO DE CONSANGUINIDAD

UTILIZACIÓN DE TÍTULOS

El enriquecimiento de títulos consiste en agregar al título palabras significativas para expresar mejor su contenido. Estas palabras se pueden intercalar o posponer y van encerradas entre corchetes. Es imprescindible enriquecer el título cuando éste por sí solo no explica nada. Con el fin de evitar duplicaciones con descriptores utilizados, el enriquecimiento debe realizarse como última alternativa de indización.

Ejemplos:

- “Vidas recobradas” [diagnóstico y tratamiento oncológico]
- “Nueva etapa en la revolución química” [química elementorgánica]
- “Tiempo, espacio, materia viva: punto de vista no tradicional”
[biogeoquímica]

- “Estudio de la radio sensibilidad y tratamiento post cosecha del babaco [Carica pentágona H.] para prolongar su período de comercialización” [Provincia de Tungurahua, Ecuador]

Un procedimiento que aumenta la posibilidad de recuperación consiste en buscar palabras significativas en el título, desechando las palabras no significativas tales como artículos, preposiciones, conjunciones, etc., sobre la base de criterios preestablecidos de indización.

USO DE CATEGORÍAS DE MATERIAS

Los sistemas de clasificación al igual que los sistemas de categorías permiten clasificar información por grandes áreas temáticas, al tomar en cuenta atributos, funciones específicas o cualquier otra característica para agrupar personas, objetos, animales, plantas, etc.

Por ejemplo: podemos clasificar los alimentos por su forma de conservación en: enlatados, congelados, frescos, deshidratados, etc., se recupera el atributo conservación pero se pierden otros. Podemos agrupar estos mismos alimentos por su origen: alimentos de origen animal, alimentos de origen vegetal, etc.

Lo importante es que el criterio que se adopte debe estar encuadrado dentro de las necesidades de los usuarios. Sistemas de información como el

AGRIS, AGRINTER, INFOPLAN y otros, utilizan sistemas de categorías y descriptores para profundizar en el análisis de información y ordenar de manera lógica un conjunto de conceptos que en apariencia pueden parecer diferentes, optimizando así el sistema de búsqueda.

Ejemplos:

PO1 CONSERVACION DE LA NATURALEZA Y RECURSOS DE LA TIERRA PARQUES NACIONALES (descriptor) ECUADOR (descriptor geográfico) /Parque Nacional Galápagos/ (palabras claves que pueden /Parque Nacional Cotopaxi/ ser incluidas en el resumen) /Área de Recreación Boliche/ /Área de Reserva Tungurahua/

TIPOS ESPECIALES DE DESCRIPTORES

La base de datos LILACS utiliza algunos tipos especiales de descriptores para profundizar el nivel de análisis.

- De contenido: histórico, biográfico, revisión, informe de caso, estudio comparativo;
- De alcance temporal: antigüedad, era medieval, era moderna, siglo XX;
- Nombres de personas e instituciones como tema;

- Descriptores precodificados: embarazo, recién nacido (hasta un mes), lactante (1-23 meses), infante (2-5 años), niño (6-12 años), adolescente (13-18 años), adulto (19-44 años), media edad (45-64 años), viejo (65-);
- Calificadores: son utilizados conjuntamente con descriptores separados por una barra y en forma abreviada.

Ejemplo:

Diagnóstico de la malaria

MALARIA/diag

Por su parte, el AGROVOC utiliza los descriptores de concordancia que son similares a los calificadores, es decir nunca se utilizan solos sino ligados a otros descriptores.

Este tipo de descriptores existe en varios tesauros y generalmente se refieren a:

- Conceptos abstractos: cantidad, demora, distancia, duración, espacio, frecuencia, tiempo, vacío, velocidad, etc.,
- Actividades de cambio: adulteración, deformación, desarrollo, deterioro,

- Eliminación, mejoramiento, modificación, modernización, obsolescencia, optimización, rectificación, reducción, restricción, sustitución, etc.

- Actividades de control: coordinación, diseño, formulación, organización, programación, promoción, supervisión, etc.,

- Actividades de estudio: análisis, clasificación, comparación, detección, determinación, diagnóstico, especificación, estudio, evaluación, factibilidad, identificación, inspección, investigación, prevención, etc.

- Propiedades generales: aptitud, calidad, capacidad, composición, disponibilidad, propiedades, historia, rendimiento, textura, etc.,

- Reacciones química: carbonizado, combustión, corrosión, degradación, fermentación, oxidación, polimerización, saponificación, etc.

JERARQUIZACIÓN DE DESCRIPTORES

Se utiliza también la jerarquización de los descriptores y su división en descriptores principales y secundarios. Los descriptores principales son aquellos que por su relevancia aparecen en los índices analíticos de materias.

Los descriptores secundarios son aquellos de menor importancia que aparecen solamente en la cita bibliográfica y que generalmente por sí solos no constituyen elemento de recuperación por lo que deben buscarse asociados con los descriptores principales.

La base de datos LILACS utiliza el asterisco (*) antepuesto a los descriptores principales. Las bases de datos AGRIS y CARIS separan a los descriptores secundarios en otro campo o los presentan separados de los principales por un guión (-).

Algunos sistemas de información establecen un orden en la asignación de los descriptores. (En este trabajo se presenta el orden establecido por AGRIS, con adaptaciones).

Ejemplos:

- Juicios al estado por alteraciones en la salud mental de niños y ancianos después de catástrofes naturales; informe de investigación.

*NIÑOS; *ANCIANOS; *SALUD MENTAL; * CATASTROFES
NATURALES;*ALTERACIONES DE LA PERSONALIDAD; *INDIA;
*INFORMES TECNICOS; *INVESTIGACION.

- Juicios al estado de contaminación de las aguas del Río Guaire; estudio computarizado de pre factibilidad para plantas de tratamiento

de las aguas y su aprovechamiento para la industria en la ciudad de Caracas.

PLANTAS PILOTO; AGUA DULCE; INDUSTRIA; TRATAMIENTO DE AGUA; UTILIZACION DEL AGUA; CONTAMINACION; CARACAS / -RIO GUAIRE; ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD; APLICACIÓN DE ORDENADORES.

UTILIZACIÓN DE PALABRAS CLAVES

Muchas veces la especificidad de los descriptores no coincide exactamente con el nivel de profundidad de las nociones propias del documento. Con frecuencia esta discrepancia puede remediarse mediante la introducción de palabras claves más específicas en el resumen o enriquecimiento el título.

CRITERIOS PARA POSCOORDINACIÓN

La estructura de las relaciones a nivel de poscoordinación debe basarse en el criterio de efectividad en la recuperación de la información y no necesariamente sobre fundamentos de clasificación, jerarquización o asociación.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que mientras más descriptores existan para combinar, más larga y compleja será la búsqueda.

Hay que buscar alternativas de poscoordinación de descriptores con otros elementos, así: categorías y descriptores, descriptores y palabras claves, etc.

DESCRIPTORES PROPUESTOS

Un tesoro por su misma naturaleza es un instrumento dinámico, flexible y por lo mismo susceptible de cambios y actualizaciones al mismo ritmo con que evoluciona la ciencia y la tecnología, por lo tanto no es una publicación concluida.

Antes de proponer un nuevo descriptor es necesario estar seguro que el concepto no puede representarse mediante uno o la combinación de descriptores existentes, agotando todas las posibilidades.

Cada vez que se propone un descriptor es necesario justificar la propuesta y elaborar las respectivas relaciones con los descriptores existentes de acuerdo con la metodología correspondiente al tesoro utilizado.

DESCRIPTORES LOCALES

La metodología AGRIS establece también la posibilidad de utilizar descriptores locales de acuerdo a las necesidades de cada país. Debido a

que en la HOJA CEPAL existe un campo para consignar la categoría geográfica; no es necesario consignar este descriptor de localidad.

EL INDIZADOR

El indizador es la persona que realiza el trabajo intelectual de la indización y puede considerarse el factor de mayor importancia de todos los que afectan la calidad de este proceso.

En el trabajo del indizador influyen, además de una serie de rasgos personales, su dominio de la actividad científico-informativa y sus conocimientos sobre idiomas extranjeros y sobre la materia o materias de la colección de documentos que tienen de analizar.

En muchos sistemas se requieren especialistas de materia (jurídica, química, física, biología, etc.) con conocimiento de ciencia de la información para que pueda indizar con calidad determinadas colecciones especializadas. Ahora bien, en la mayoría de las bibliotecas para clasificar y asignar descriptores o palabras claves a cada uno de los ítems de la colección de documentos que reposan en esta biblioteca, generalmente no se emplean especialistas de materia, sino trabajadores de la información con nivel universitario, los cuales en la mayoría de los casos producen índices de calidad. No obstante, en algunas ocasiones tienen que enfrentarse a situaciones a las que no pueden darle la mejor solución.

Un aspecto primordial para que la labor del indizador sea fructífera es que el indizador conozca los intereses y las posibilidades reales de búsqueda de los usuarios que van a utilizar el índice. Es necesario que trate de penetrar en los procesos cognoscitivos que se desarrollan cuando un usuario utiliza el índice. Tiene que intentar hallar las respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo el usuario determina las palabras claves de su perfil de búsqueda?,
- ¿Qué hace cuando no encuentra registros de su interés bajo una palabra clave?
- ¿Cómo modifica las palabras claves a medida que desarrolla la búsqueda y se enfrenta con los términos de entrada del índice?

El indizador, al estudiar la forma en que los usuarios utilizan el índice y valorar la efectividad del sistema para recuperar o no recuperar un documento determinado en respuesta a una solicitud dada, hace un estimado de los parámetros relacionados con el futuro uso del sistema e inserta esos parámetros en las reglas de decisión para asignar los términos índices a los documentos.

Se destaca que muchos profesores utilizan el término ESTUDIOS DIRIGIDOS al formular su perfil de búsqueda, cuando su interés es conocer sobre los cursos que se estructuran para dirigir el aprendizaje sin que el

alumno tenga que asistir a clases de modo regular, y además, se comprueba que en el vocabulario autorizado (Tesauro) se incluye para designar esta modalidad de estudio, el término ENSEÑANZA A DISTANCIA. El indizador ante estas circunstancias debe tomar la decisión de incluir en el índice la siguiente referencia cruzada:

ESTUDIOS DIRIGIDOS

Véase

ENSEÑANZA A DISTANCIA

Muchos y complejos fenómenos enfrenta el hombre cada día, tanto en su comportamiento de ser social, como en el de cursar por las diferentes esferas del conocimiento humano. La teoría científica los divide por partes con el fin de estudiarlos y explicarlos, pero lo que en teoría, nos parece harto comprensible y de relativamente clara solución, choca irremisiblemente con la realidad, donde los fenómenos se presentan integrados e interactuando unos con otros. El conocido principio leninista: “La práctica es el criterio de la verdad”, se comprueba a cada minuto, pues ninguna teoría, es comparable con la riqueza de la vida, de ahí la importancia de la acumulación de experiencias, en todo tipo de actividad.

La INDIZACIÓN, como parte del tratamiento archivístico no escapa a estas consideraciones, por ello, pretendemos, a través del presente realizar una aproximación al análisis de factores objetivos y subjetivos que intervienen en

el desarrollo de este proceso, y ofrecer un instrumento metodológico-práctico para los involucrados en esta importante labor.

DESCRIBIR es en términos archivísticos, “el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación localización, así como la recuperación de su información para la gestión o la investigación”. (11)

NÚMERO DEL TÉRMINO: Para los descriptores de materia se utilizará el plural y el singular en dependencia de términos que expresen conceptos que puedan contarse o no, por unidades. Esta regla no es aplicable a los restantes PUNTOS DE ACCESO correspondientes a entidades, personas y topónimos.

FORMA DE LA ENTRADA DEL TÉRMINO: Las entradas se harán en orden directo exceptuando las correspondientes a nombres de personas, familias, casas y títulos nobiliarios, que serán redactadas en orden inverso.

USO DE SIGNOS DE PUNTUACIÓN, SIGLAS, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS: Deben desarrollarse siempre que sea posible, de no ser así, se consignarán tal y como aparecen en el documento para garantizar su desarrollo posterior en el proceso de normalización.

USO DE FÓRMULAS DE TRATAMIENTO Y PALABRAS NO

SIGNIFICATIVAS: Se regirán estrictamente por las reglas particulares aplicables a cada tipo de descriptor.

LENGUAJES DOCUMENTALES

Para Antonio García Gutiérrez, lenguaje documental es aquel conjunto normalizado y normativo de términos relacionados por principios comunes declarados portavoces preferencia dos de los mensajes encerrados en un colectivo documental con el fin de provocar una recuperación pertinente de información por aproximación temática.

Según Banca Gil Urdiciain los lenguajes documentales son sistemas artificiales de signos normalizados que facilitan la representación formalizada del contenido de los documentos para permitir la recuperación, ya sea esta manual o automatizada, de la información solicitada por los usuarios.

Hay que destacar “sistema artificial de signos”. Artificial porque es opuesto al natural, ya que los lenguajes documentales utilizan la palabra normalizada, dotan a la palabra normalizada de un único significado. El lenguaje natural se utiliza de forma mediata. El lenguaje artificial es estereotipado y unívoco, no es arbitrario, pasa por controles de normalización, control léxico, etc.

TIPOS DE LENGUAJES DOCUMENTALES

Lenguaje libre: Aquellos que codifican mínimamente los contenidos tanto en el proceso de análisis como en el de búsqueda de la información. Es el sistema defendido fundamentalmente por los partidarios de la búsqueda mediante el texto completo. Las **ventajas** de estos lenguajes consisten básicamente en: la eliminación de especialistas de contenido, ya que no hay que codificar la indización ni la demanda y la eliminación de los costes de estos especialistas. Los **inconvenientes** son: que se requiere de equipos con gran capacidad de memoria y por tanto más caros y que la recuperación de información produce altas tasas de ruido y silencio.

Lenguaje Controlado: Lenguaje codificado. Las **ventajas** de este tipo de lenguaje es que reduce los niveles de ruido y silencio y permite ampliar y especificar las búsquedas de información pasando directamente de temas más amplios a temas más específicos o simplemente relacionados. Los **inconvenientes** más destacables tienen que ver con el coste que supone la creación y el mantenimiento de estos lenguajes y la dificultad de los usuarios para conocer el sistema de codificación del lenguaje.

Según Lancaster, los sistemas con lenguaje natural ofrecen una ventaja sobre los sistemas que utilizan un lenguaje controlado. El uso de un vocabulario ilimitado permite una gran especificidad en la recuperación; es más probable que el sistema con lenguaje libre den mejores resultados en

comparación con los sistemas de lenguaje controlado, cuanto más específica tenga que ser la información.

Los vocabularios controlados también tienen ventajas. Un vocabulario controlado tiene tres funciones fundamentales: tiende a reducir las ambigüedades semánticas, a mejorar la consistencia en la representación de la materia y a facilitar la realización de búsquedas amplias. La primera función se consigue diferenciando los distintos significados de los homógrafos, la segunda mediante el control de los sinónimos y cuasi sinónimos, y la tercera estableciendo una estructura que una los términos relacionados semánticamente.

Existe una relación entre los costes o esfuerzo en el input y el output de los sistemas de recuperación. En los sistemas con lenguaje controlado el coste y el esfuerzo se encuentran en la fase de entrada, mientras que en los sistemas con lenguaje libre los soporta la fase de salida, es decir, la búsqueda en la base de datos.

Un usuario experimentado puede desarrollar una estrategia que compense la falta de control del vocabulario en la fase del input. En esencia, utilizará la estrategia de búsqueda para conseguir los mismos resultados que podría proporcionarle un vocabulario controlado. En conclusión, el vocabulario controlado es más práctico: proporciona al usuario un punto de búsqueda,

en vez de dos o más, y reduce la posibilidad de que la búsqueda sea incompleta. Sin embargo, puede perderse alguna información.

Dentro de los lenguajes controlados se puede distinguir entre lenguajes de estructura jerárquica y lenguajes de estructura combinatoria.

Los lenguajes de estructura jerárquica se caracterizan, sobre todo, porque todos los conceptos dependen de uno superior, de significado más genérico, que a su vez se integra en otro superior y así sucesivamente. O sea, los conceptos se disponen en riguroso orden decreciente de amplitud sémica. El ejemplo más famoso de este tipo de lenguaje es el de la CDU (Clasificación Decimal Universal) en donde la representación de cualquier documento se codifica en base a unas pocas materias.

Los lenguajes de estructura combinatoria se caracterizan porque los términos o descriptores se combinan sin quedar sujetos en una posición determinada. Los dos grandes tipos de lenguajes de estructura combinatoria son: los léxicos documentales y los tesauros. Los léxicos documentales pueden ser: alfabéticos de materias, de unitérminos y de descriptores. **Los tesauros** son un conjunto finito de términos que generalmente representan un campo del saber específico y que se caracteriza porque los términos que lo componen mantienen entre ellos relaciones semánticas de tipo jerárquico, asociativo o preferencial y que admiten notas aclaratorias para acotar la acepción de los términos que lo componen.

Lenguajes Precoordinados: resultan cuando los términos se combinan en el momento de la descripción. O mejor dicho antes del momento de realizar la descripción del contenido semántico de la información procesada. En este caso los términos están unidos de acuerdo con unas reglas sintácticas establecidas por el propio lenguaje. La relación entre los términos es gramatical. Este tipo de lenguajes contribuyen a conseguir precisión en la búsqueda, es decir tienen mayor capacidad para rechazar los documentos irrelevantes en el momento de la recuperación. Dentro de esta categoría estarían todas las clasificaciones jerárquicas (Dewey, CDU) y también algunas clasificaciones alfabéticas de materia (por ejemplo las listas de encabezamientos de materia).

Lenguajes Postcoordinados: cuando los términos que los integran se coordinan en el momento de la recuperación o búsqueda y a partir de las relaciones que sean necesarias establecer entre ellos de acuerdo con el contenido semántico de la solicitud de información. Estos lenguajes carecen de sintaxis y, salvo excepciones, su vocabulario consiste en términos simples o unitérminos que se pueden conectar en el momento de la recuperación por medio de una sintaxis booleana. En estos lenguajes la relación entre sus términos es lógica. Los lenguajes postcoordinados son los lenguajes de tipo descriptor, por ejemplo las listas de palabras clave o los tesauros.

La estructura determina el tipo de lenguaje documental de que se trate sobre la base de que a partir de ella se establecen la conexión y las relaciones que los términos que integran el sistema tienen entre sí.

Lenguajes jerárquicos o arborescentes: son aquellos que organizan sistemáticamente el conocimiento. En ellos sus miembros se relacionan entre sí a partir de la subordinación. Son lenguajes que agrupan las materias en áreas categoriales. Todos los conceptos dependen de un superior de significado más genérico que a su vez se integra en otro superior y así sucesivamente. Finalmente se llega a un tronco común del que parten las diversas ramas.

Algunas de las ventajas son que facilitan la comunicación entre hablantes de distintas lenguas y pueden representar, de forma resumida, el contenido semántico de la información procesada. El inconveniente es que los lenguajes jerárquicos no permiten la recuperación de la información si no se corresponde la demanda exactamente con lo preestablecido en el sistema. Y también que no presentan suficiente claridad en la división de sus clases, así como que es compleja su actualización. Son por tanto lenguajes poco operativos a la hora de recuperar información de carácter disperso y especializado, o bien recuperar datos documentales o documentos presentados en las formas no habituales. Como ejemplo de lenguaje jerárquico podemos señalar la mayor parte de los sistemas clasificatorios que existen.

Lenguajes combinatorios o de organización multidimensional: son aquellos que permiten la libre combinación entre sí de los términos que los componen, según las necesidades de indización. Se componen de una lista de términos propios o representativos del ámbito científico al que se dedica. Y por una serie de relaciones lingüísticas sistematizadas entre esos términos que les permiten cambiar estos de diversas maneras. Surgieron ante la necesidad de tratar una documentación fuera del alcance de las clasificaciones anteriormente citadas. Ventajas: flexibilidad, especialización, multiplicidad de combinaciones entre los términos, control terminológico y facilidad de revisión y puesta al día. Inconvenientes: posibilidad de falsas combinaciones, costoso trabajo de elaboración, necesidad de mantenimiento constante y dificultad de ratificación internacional. El tesoro es el lenguaje combinatorio más representativo.

Lenguajes de estructura sintáctica: son aquellos que recurren a una sintaxis mediante la cual se pueden representar y relacionar los contenidos de los documentos. Constan de un conjunto de descriptores y de una gramática que excluye la ambigüedad al relacionar los conceptos. En estos lenguajes, un conjunto de descriptores forma una frase documental.

DESCRIBIR EL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS: después de la lectura e identificación de los conceptos contenidos en los documentos, éstos se representan mediante un lenguaje documental que proporciona un

vocabulario unívoco que permite traducir los conceptos en términos normalizados.

RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN: el lenguaje documental suministra el vocabulario de los conceptos de la demanda, es decir proporciona instrumentos para efectuar búsqueda es a niveles distintos de generalidad especificidad. En este sentido que se trata de un lenguaje intermediario entre las informaciones contenidas en los documentos y las informaciones solicitadas por el usuario.

CAPÍTULO II

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

LOS USUARIOS DE ARCHIVOS.

En general todos los estudios tienen en cuenta la caracterización de sus usuarios. Se define como usuarios a todas aquellas personas que necesitan la información que posee en la unidad de información¹⁶.

Partiendo de esta definición, y en primera instancia, se puede segmentar a los usuarios de archivos en dos grandes grupos: los que consultan la

¹⁶ SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid, 1994. p. 19.

información del archivo, de manera presencial y/o virtual; y, los potenciales, es decir, aquellos que si bien la necesitan, no la consultan.

Otra clasificación que hace- que es muy frecuente en estas unidades de información por las características de la documentación que poseen-, es la de usuarios internos y usuarios externos.

TIPOS DE ARCHIVO

Los archivos de oficina son los primeros y únicos usuarios y esa documentación ya sea social, política, económica, religiosa o judicial, que producen solo interesa al productor de la misma.

En el archivo administrativo, son quienes ejercen los cargos políticos, los directivos, quienes planifican la estrategia a seguir los que solicitan nuestros servicios.

En el archivo universitario, el personal administrativo que solicita la documentación necesaria para resolver todas las incidencias que diariamente se produce, también las autoridades que requieren información para la planificación de la estrategia a seguir en cada universidad.

En el grupo de los usuarios externos encontramos a los investigadores, docentes, estudiantes, aficionados, y los ciudadanos que son un público muy

heterogéneo, difícil de conocer por que sus visitas al archivo son esporádicas.

Según el tipo de archivo y los objetivos del estudio que vayamos a realizar se puede segmentar a los usuarios de diferentes maneras. Lo importante es que esto facilitara el estudio, permitiéndonos conocer mejor a grupos homogéneos de personas que necesitan nuestros servicios, analizarlos detenidamente, reconocer sus exigencias y poder crear condiciones para atenderlas mejor.

Evidentemente se está identificando a quienes son los destinatarios del archivo, y el uso que harán los mismos de los fondos documentales.

EN BÚSQUEDA DE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE ARCHIVO¹⁷

El usuario es la razón de ser del archivo, es su destinatario, al comunicamos la información de los documentos que conservamos, procesamos, analizamos e incorporamos. Por este motivo es difícil comprender que la satisfacción de sus usuarios generalmente no es estudiada, a pesar de ser un elemento importantísimo para la gestión y de estas unidades de información.

¹⁷ Ladrón de Guevara, María del Carmen. Usuarios de la información. Córdoba, Argentina, Escuela de Bibliotecología, Universidad Nacional de Córdoba.

Este trabajo se propone dar cuenta de los aspectos evaluados por los archivos para conocer que satisface a los usuarios, lo que permitirá brindarles un servicio de calidad planificado, tomando como punto de partida el conocimiento de estas necesidades expresadas por los propios actores. Desconocer la opinión de los usuarios es desaprovechar la oportunidad de contar con información primaria tomada de la fuente principal, el propio usuario.

Si se remite a los conceptos generales de la calidad la satisfacción de los usuarios ocupa un lugar preponderante como criterio básico de esta, en los estudios de usuarios queda demostrado que es el usuario quien define la calidad. Para mejorar la calidad de los servicios de archivo en todos sus aspectos, es necesario evaluar en qué grado se usan y aprovechan los recursos y en qué medida se satisface o no a los usuarios.

El objetivo de los estudios de satisfacción es básicamente conocer lo que el usuario necesita, espera y como percibe el servicio que recibe.

La satisfacción del cliente es la percepción que este tiene de que se cumplieron ciertas exigencias o requisitos esperados.

Algunos beneficios que ofrecen estos estudios son:

- Permiten entender el comportamiento de los usuarios.

- Ayudan a descubrir los temas, formatos, soportes que prefieren.
- Aportan a la evaluación para el diseño y el desarrollo de productos y servicios.
- Colaboran en la elaboración de instrumentos descriptivos más efectivos.

Los resultados de estos estudios son fundamentales para la toma de decisiones por que posibilitan entre otras cuestiones:

- Detectar necesidades de información.
- Identificar necesidades de formación.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios.
- Conocer actitudes hacia la unidad de información.

MARKETING ARCHIVÍSTICO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Los archivos hasta no hace mucho tiempo eran considerados depósitos de antiguos papeles. Todavía algunas administraciones no han comprendido el valor real que estas unidades de información tienen para su comunidad, por lo tanto es escasa la difusión del acervo documental que conservan.

El marketing archivístico es un “conjunto de actividades que el archivo realiza para identificar las necesidades informativas de los usuarios, a fin de satisfacerlas de forma rentable y con calidad”¹⁸.

Por consiguiente se afirma que las actividades de marketing siempre apuntan a:

- la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

- la satisfacción de las expectativas de la empresa, institución u organización.

Para los archivos que siguen filosofías de marketing, el principal interés es conocer las necesidades del usuario para satisfacerlas generando o adecuando sus productos y servicios a ellos; y de esta manera también satisfacer sus propias expectativas.

El archivo sirve a diferentes usuarios: los internos que pertenecen a la entidad, la empresa o la institución que genera la documentación; y los externos como los investigadores científicos, los aficionados, los escolares, entre otros.

¹⁸ ROSSINI CORZO, Daniel. 2001. La aplicación del marketing en la archivística: porque, como y para qué”. *Biblios Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*. Vol. 3 (10): 2-18.

Esto nos lleva a establecer categorías de usuarios que varían en cada institución según sus objetivos, la comunidad a la que sirve, los intereses de estudio, etc. permitiéndole dirigirse a ellos de manera diferenciada para poder satisfacerlos.

El beneficio más importante al que accede el usuario de un archivo es recibir servicios de calidad que posibiliten obtener la información pertinente a través del trato personalizado que satisfaga sus necesidades particulares.

Según señala Ramos Simón, el ciclo funcional del marketing debe dirigirse en tres sentidos: atraer nuevos usuarios al servicio; prevenir las causas por las que los usuarios dejan el servicio; y estimular al usuario a incrementar el consumo de los productos de la entidad¹⁹.

Hay diferentes tipos de marketing que se pueden implementar en el archivo: marketing estratégico, cultural, operativo, social, de servicios, relacional, entre otros.

Para poder determinar cuál es el que se requiere en cada archivo o para cada situación, será necesario tener en cuenta los siguientes tópicos:

- Definir las características generales de la comunidad a la que sirve.

¹⁹ RAMOS SIMON, Luis Fernando. (1995). Dirección, Administración y marketing de empresas e instituciones documentales. Madrid, 1995.

- Conocer profundamente el archivo.
- Definir segmentos de usuarios.
- Establecer objetivos.

Al aplicar el marketing en los archivos, se intenta ayudar a cambiar la apatía y la percepción negativa que la sociedad tiene de estas unidades de información. Se busca obtener, como valor agregado, una buena imagen de los servicios que brinda, tanto ante quienes lo utilizan, como a quienes lo desconocen procurando despertar su interés.

Por lo tanto, consideramos que el marketing posibilitara realizar una serie de acciones con la finalidad de que los usuarios - tanto reales como potenciales - y la opinión pública en general, tomen conciencia de la importancia del archivo y de la utilidad de sus servicios; que provoque en ellos una actitud positiva considerando que la vida cotidiana se ve reflejada en los archivos, en los documentos que conserva.

En este punto, González Quintana manifiesta que “en los archivos de los registros civiles encontramos las actas de nacimiento, el registro de matrimonio y defunciones como herramienta esencial para garantizar el derecho a la viudez y el derecho a la orfandad, el derecho de propiedad sin la existencia de registros públicos, o del derecho civil o del derecho mercantil

sin los archivos notariales. Y del derecho penal y penitenciario sin los archivos judiciales o carcelarios”²⁰

Los archivos se convierten en elementos esenciales para garantizar de derechos y obligaciones de los ciudadanos. Reconociendo de esta manera la trascendencia que tiene la actividad archivística sobre la vida cotidiana de las personas y la historia de la comunidad.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN¹

Una necesidad es la carencia de algo, que en ocasiones experimenta una persona. Esa necesidad puede ser reconocida o no por el sujeto; sin embargo, cuando ocurre lo primero, se espera que sea satisfecha. Por ejemplo, las necesidades básicas de alimentación o vestido el sujeto las satisface comiendo y adquiriendo la vestimenta que le agrada y puede adquirir.

En consecuencia, la necesidad de información se asume como el posible reconocimiento de una carencia o la aceptación de un estado anómalo del conocimiento por parte del usuario bien sea por sí mismo o porque alguien le ayudó a reconocerla, aunque en muchas ocasiones aquel no sepa expresar esa carencia.

²⁰ GONZALEZ QUINTANA, Antonio. (2007). El impacto de los archivos en la sociedad. Boletín del Archivo General de la Nación. No. 119: 597-617.

Las necesidades de información reflejan carencias de tipo:

- Emotivo
- Cognitivo
- Fisiológico
- Social
- Económico
- Cultural

El usuario pasa entonces por varios estados relacionados con la necesidad hasta llegar a su expresión concreta (demanda).

Partiendo de la idea de que los archivos son garantes de derechos y obligaciones de los ciudadanos y que los usuarios son sus destinatarios naturales, es importante conocer a los usuarios y evaluar los servicios que se brindan en miras de ofrecer calidad. Para esto, lo indicado es realizar estudios de usuarios que nos permitirán determinar las necesidades que poseen y las satisfacciones que reciben.

DEMANDAS DE INFORMACIÓN.

Las necesidades de información de los usuarios de archivo, según Jaén García, están relacionadas con “la variedad de clientes con sus múltiples

interrogantes”²¹. Como hemos visto la segmentación de los usuarios facilita determinar sus necesidades y comportamientos, que varían según el tipo de archivo del que se trate, su relación con la institución de la que depende, la disciplina de la cual proviene, el tipo de documento que requiera.

Todos los usuarios esperan que se les ofrezca servicios de calidad, en los que se destaquen los atributos de esta: disponibilidad –competencia – accesibilidad – cortesía – agilidad y flexibilidad – comunicabilidad²², aplicados a la totalidad de los aspectos determinan las características del servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, asumiendo desde la unidad de información el compromiso de la mejora continua, beneficiando a todos los que se relacionan de una u otra manera con el archivo.

Si el archivo realmente está orientado al usuario, la calidad deberá estar presente en todas sus acciones y en relación al fondo documental, los servicios, las instalaciones, el personal y la difusión. Entonces es conveniente recalcar que los atributos de la calidad deben distinguirse en todos ellos, algunos ejemplos de esto son:

Disponibilidad: se ve reflejada en la cantidad de días y horarios en que atiende el archivo a su público, si encuentra la información que necesita y si el archivero está dispuesto a ayudarlo.

²¹ JAÉN GARCÍA, Op cit. p.13.

²² ALVAREZ, MANUEL. El liderazgo de la calidad total. Cap. 1.Praxis, Barcelona.

Competencia: del fondo documental, de los servicios, del personal en relación a las habilidades necesarias para resolver los problemas que se le plantean, transmitiendo confianza a los usuarios.

Accesibilidad: en relación al circuito de recuperación de la información, los horarios de atención son acordes a las necesidades, si los puntos de acceso al edificio son suficientes y aptos para todos, se consideró que las terminales de auto consulta sean suficientes respecto la cantidad de usuarios que recibe el archivo a diario, y si los usuarios pudieron contactarse fácilmente con los archiveros.

Cortesía: es fundamental para crear empatía desde el primer contacto, se ha detectado que este atributo ha sido muy valorado por los usuarios que participaron de los estudio que dieron origen a la presente investigación.

Agilidad y Flexibilidad: en los servicios y para el acceso a la información, se conoce el porcentaje de demandas de información que satisface el archivero y en qué tiempo lo hace. Como se verá entre los aspectos que valoran los usuarios se encuentra la atención pronta y oportuna, y la disposición del personal a solventar todas las inquietudes que surjan.

Comunicabilidad: es importante que el archivero se comunique de manera fácil y clara con el usuario, que la difusión que haga de su archivo y la documentación que posee sea pertinente y este dirigida al segmento

adecuado. En los estudios comparados no se ha destacado la indagación y la satisfacción o no a cerca de la difusión que se hace del archivo y sus servicios.

CLAVES PARA CONOCER A NUESTROS USUARIOS, SUS NECESIDADES, SUS SATISFACCIONES: ESTUDIOS DE USUARIOS.

La ejecución de estudios de usuarios en archivos es poco frecuente, por lo tanto, existe un gran vacío sobre la teoría y práctica para su desarrollo en los centros archivísticos.

Estos estudios tienen como objetivos identificar el perfil de los usuarios como destinatarios de los documentos de archivo, detectar necesidades de información, de formación, de infraestructura, de conservación de la colección; identificar los comportamientos de los usuarios frente a la información y de los profesionales frente a ellos para luego implementar mejoras que permitan atender adecuadamente a los usuarios y ofrecerles una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes que plantean. Deben realizarse siempre y con frecuencia regular porque los usuarios no son siempre los mismos, aumentan o disminuyen por diversos factores ajenos a la unidad de información.

Los resultados que se recogen nos descubren gran cantidad de valiosa información, que al decir de Alfonso Rubio Hernández “antes permanecía

secreta en las íntimas e insospechadas relaciones información- usuario”²³; a lo que se puede agregar archiveros - usuarios, servicios – usuarios, documentos - usuarios, infraestructura – usuarios, que ayudará a tomar decisiones para brindar un servicio de calidad.

De todo lo expuesto se puede deducir que estos estudios admiten realizar investigaciones tanto cualitativas como cuantitativas, dependiendo de los objetivos que se hayan fijado quienes toman las decisiones en el archivo, posibilitando evaluar la satisfacción o insatisfacción alcanzada.

Desde el momento en que un director de archivo decide llevar a cabo un estudio de usuarios está demostrando un fuerte compromiso con la sociedad y la institución a la que pertenece. En relación a lo aludido, Carmen Martín Moreno explica que “los gestores de unos determinados centros de información, los archivos, han decidido adaptarlos a las necesidades de información que tienen sus usuarios, y como han llegado a determinar las características de los mismos”²⁴.

En este sentido, cabe destacar, que si el usuario es nuestro bien máspreciado, y trabajamos para él, es imprescindible escuchar su voz, estaremos orientando el archivo al usuario; lo que se trasluirá en la

²³ 14 RUBIO HERNANDEZ. op. cit. p.221.

²⁴ MARTIN MORENO, CARMEN. Estudios de Usuarios de archivos. Encontrado en: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/biblio/martin_moreno.pdf (10-09-2012).

adecuación de toda la unidad de información, siguiendo la óptica de Alfonso Rubio Hernández: “En definitiva, el archivo orientado al usuario es el centro que adecua sus espacios, sus documentos, las normas de uso o la distribución de sus actividades técnicas a las necesidades de sus usuarios. A promover esta orientación contribuyen los estudios de usuarios con los objetivos de mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando el archivo en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo”²⁵.

Para lograr la adecuación del archivo a las necesidades de los usuarios, es necesario generar proyectos de mejora a partir de los estudios realizados; lo que permitirá obtener reconocimiento y credibilidad de los distintos segmentos de usuarios que obtendrán la información adecuada, en el momento adecuado y en soporte que se necesita.

¿QUÉ SATISFACE A LOS USUARIOS DE ARCHIVOS?

Se deben tomar en cuenta varios aspectos y singular cada uno de los apartados, entre los que se anotan:

²⁵ RUBIO HERNANDEZ, op. cit., p. 232.

Características de los Usuarios.

- Conocer los objetivos del investigador, que información necesita realmente.
- Determinar los perfiles de sus usuarios, necesidades de información, fondos documentales más consultados, etc.
- Identificación de la población (clientes reales o potenciales).
- Conocer a los clientes, para ofrecerles un servicio de calidad.
- Detectar las características de los usuarios que acuden a un centro de información.

Necesidades de Información.

- Detectar las necesidades de información para la toma de decisiones.
- Identificar los hábitos y necesidades de la información por parte de los clientes de los archivos históricos.
- Medir el comportamiento de las demandas y necesidades de información y la calidad en los servicios, de un archivo grande en contraste con uno pequeño.
- Conocer sus necesidades para procurar brindarles un mejor servicio.

Satisfacción del Usuario.

- Determinar aspectos relacionados con la calidad, demandas y uso de la información por parte de los clientes que acuden al archivo.

- Identificar aspectos relacionados con los servicios tales como percepción, calidad, evaluación, opiniones, valoraciones, problemas e inconsistencias, entre otros.
- Detectar si la atención al usuario y el tiempo de recuperación de la información satisfacen a los usuarios.
- Medir el grado de satisfacción del usuario en relación con la atención del archivero, la sala de investigadores, la biblioteca auxiliar de la sala, los servicios de reprografía, los horarios de apertura, la adecuación de la documentación solicitada con la información necesaria.

Cumplimiento de los Objetivos del Archivo.

- Investigar si un archivo o sistema de información está cumpliendo su propósito.
- Determinar el nivel de éxito de programas y servicios.
- Medir la eficacia de los centros de información.

Servicios.

- Conocer de qué manera está funcionando el servicio de referencia del archivo.
- Determinar si es necesario agilizar la consulta.

- Detectar las causas por las cuales no se utilizan de los servicios del archivo.
- Medir la eficacia y calidad de los servicios que brindan al público.
- Investigar si la infraestructura y recursos con los que se prestan los servicios son los requeridos.
- Conocer la frecuencia de uso de los servicios del archivo.

PARTES DEL FENÓMENO SATISFACCIÓN²⁶

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos.

Asimismo, como sucede desde la prehistoria, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción.

Una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información que, aunque corresponde únicamente

²⁶ CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. CUIB/UNAM.

a uno de los tipos de necesidades que presenta el ser humano, se torna de vital importancia para la su pervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo actual.

De esta forma es, como menciona, que el sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que el sujeto busca la satisfacción de sus necesidades de información. Esta búsqueda es constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción, esto constituye la tercera fase del fenómeno que se investiga.

Los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad.

Con respecto al concepto de satisfacción²⁷, señala que es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega

²⁷ VERDUGO SÁNCHEZ, JOSÉ ALFREDO. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México: UNAM, ANUIES.

y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso.

Entonces, la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información.

Para satisfacer las necesidades de información una persona debe presentar un comportamiento informativo, como por ejemplo: consultar a sus vecinos, ir a la biblioteca, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia.

Por lo tanto, la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad ha llevado a los sistemas nacionales de educación, archivos, museos, bibliotecas, radio, televisión y prensa, así como a los sistemas de comunicación especial, a brindar servicios para proveer de información a

cada sector social que compone geográficamente una comunidad, estado o país.

Entonces, el sujeto espera sentirse satisfecho al tener cubiertas sus necesidades de información. Esto lo logra obteniendo, por ejemplo, los documentos –satisfacción material– con la información que necesita; asimismo el individuo tendrá una satisfacción emocional que repercutirá en su comportamiento informativo posterior cuando presente otra nueva necesidad informativa al transcurrir el tiempo. De la misma manera, si no se obtiene satisfacción, lo emocional estará cargado de una serie de sentimientos en el sujeto, lo cual también afectará su comportamiento futuro con relación a las nuevas necesidades que tenga.

¿QUÉ ASPECTOS SATISFACEN A LOS USUARIOS DE NUESTROS ARCHIVOS?

La satisfacción del usuario está dada, por la percepción que este tiene de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido la mejor prestación posible de servicio, respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental²⁸. Desde esta definición se puede afirmar que conocer el perfil de los usuarios reales permitirá satisfacer las demandas de los potenciales posibilitándonos, entre otras acciones, planificar la organización de la información siguiendo sus criterios de búsqueda, que

²⁸ Norma Internacional ISO 9000:2000.

pueden ser muy variados, donde los usuarios utilizan diferentes puntos de acceso para recuperar la información que requieren, siguiendo criterios de búsqueda muy diversos: onomásticos, geográficos, temáticos, cronológicos, etc.

Así como se analiza la satisfacción de los usuarios en relación con la información, también es importante analizar la satisfacción de necesidades enlazadas al archivo como sistema de información.

La identificación de los aspectos que valoran los usuarios, tanto del servicio como de los productos que le brinda el archivo, se encuentra estrechamente relacionado con la posibilidad de lograr su satisfacción.

LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN (O INSATISFACCIÓN)

El fenómeno de las necesidades de información en su fase de satisfacción consta, además, de los elementos que se desarrollarán a continuación:

- El tiempo
- La pertinencia
- La relevancia
- La precisión
- La recopilación
- Valoración de la satisfacción
- Uso de la información

El tiempo: Este elemento, a pesar de que suena como una constante en la vida del hombre, en el caso de las necesidades de información toma otra dimensión, debido a que las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas no a largo plazo sino de forma más inmediata.

El tiempo, que transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción, es un elemento que no puede dejar de considerarse, pues cuando éste se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción del usuario.

En cambio si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, se traducirá en un elemento importante para la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso que utilizó; de ahí que este elemento represente para la unidad de información un factor con el cual tiene que vérselas en el manejo cotidiano de documentos y usuarios.

La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación: Estos elementos están relacionados entre sí pero sólo con respecto a la información entregada al usuario en respuesta a su necesidad de información; de ahí que podamos agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que tienen influencia únicamente sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción.

La influencia de estos cuatro elementos en la última fase del fenómeno determinará la valoración de la satisfacción del usuario, quien le asignará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo obtenido.

La valoración de la satisfacción: Después de que en el sujeto se han originado las necesidades de información, las ha manifestado a través de un comportamiento informativo y está por llegar a la meta –satisfacción de esas necesidades–, puede verse ante el hecho de que la información obtenida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no lo satisface, y esto puede provocar un estado emocional y material impactante en el usuario. Por ello, pertinencia, relevancia, precisión y recopilación son aspectos que todas las unidades de información deben de atender. El conocimiento y manejo adecuado de estos elementos permitirá que las unidades de información tengan el control para lograr satisfacer a la comunidad de usuarios a la que asisten.

Si los tipos de necesidades de información y los tipos y patrones de comportamiento informativo son detectados por las unidades de información, así como si también se logra tener un control sobre la relevancia, pertinencia, precisión y recopilación, es posible que el resultado sea la satisfacción del usuario; por lo tanto, la evaluación que otorgará el usuario a la unidad de información será positiva.

La valoración total que proporcione el usuario al sentirse satisfecho, favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra completamente nueva. En cambio, si la valoración total corresponde a la insatisfacción del usuario éste seguirá teniendo la misma necesidad de información original. Así, aunque transcurra el tiempo, el sujeto podrá tener otras necesidades u ocurrir que la que quedó insatisfecha se sume a las nuevas que van surgiendo.

Como puede observarse, el impacto que la pertinencia, relevancia, precisión y recopilación tienen sobre la satisfacción tendrá repercusión en el comportamiento informativo y en el surgimiento de las propias necesidades de información.

El uso de la información: El usuario deberá darle un uso específico a la información para satisfacer sus necesidades, ya sea sólo para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, hecho o fenómeno, o bien para utilizarlo de forma práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos, preparar una clase, solventar un problema personal con su familia o amistades, etcétera.

Es así como el uso de la información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella en el momento que la obtenga, de ahí que pueda aceptarse que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a tener una necesidad de información.

También es importante señalar que el uso de la información tiene un lugar bivalente, es decir, obtiene una valoración al estar relacionado con la satisfacción de información –positiva o negativa– cuando el usuario pueda hacer uso de la información como lo había pensado. Pero a la vez forma parte de los factores internos que impactan al propio usuario, porque desde el momento de originarse la necesidad de información impacta en la propia necesidad, ya que el sujeto tendrá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez obtenida.

Asimismo, el uso de la información obtenida le permitirá al usuario restablecer el equilibrio y satisfacer la necesidad que tenía.

LA IMPORTANCIA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

La importancia de los estudios de usuarios reside en que a partir de sus resultados y conclusiones se podrán determinar, planificar y evaluar aspectos relacionados con:

Los hábitos y necesidades de información de los usuarios: Es importante detectar los cambios que estos colectivos experimentan en cuanto al consumo y uso de la información; lo que permitirá diseñar y planificar los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades manifestadas y viables de realizar, para proporcionar un servicio de referencia archivístico más adecuado y flexible. Estos estudios deben

realizarse de forma periódica con el fin de determinar los cambios que se produzcan en los hábitos de información, para introducir las variables necesarias en los servicios de los archivos, para que sean capaces de responder de una manera eficaz y eficiente a las nuevas necesidades que manifiesten los usuarios.

Evaluar los recursos del archivo: De acuerdo con las demandas reales de información en el archivo, se pueden evaluar y rentabilizar al máximo todos los recursos que éste dispone, tales como:

- **Recursos económicos:** Un denominador común que tienen los archivos es la asignación de bajos presupuestos, de ahí que éste deba aprovecharse al máximo. Hay que realizar una buena gestión, invirtiéndolo en aquellos servicios y productos que son más demandados, por lo cual, es perentorio conocer el grado de utilización de todos y cada uno de ellos.

- **Recursos humanos:** Es incuestionable el papel que cumplen los archivistas como facilitadores de la información, por lo tanto, a partir de un estudio de usuarios se puede conocer el personal necesario para los distintos servicios que precisa el archivo, en función de la cantidad y del tipo de demandas que reciben.

- **Recursos materiales:** Por medio de un estudio de usuario se puede evaluar la pertinencia del equipo y mobiliario que dispone el servicio de referencia, para que los clientes puedan hacer uso de la información en un ambiente ergonómico.
- **Recursos tecnológicos:** A partir de los estudios de usuarios se pueden determinar las necesidades del equipo tecnológico que precisa el archivo.

Con el fin de señalar si se están utilizando adecuadamente los servicios para satisfacer los requerimientos de los clientes. A partir de los estudios de usuarios se puede determinar el cumplimiento de los objetivos del servicio de referencia archivístico. A su vez, si los usuarios perciben que se resuelven adecuadamente sus necesidades de información.

Adecuar el espacio físico: En la planificación del espacio físico de los servicios de referencia archivístico, es importante tener en cuenta la opinión de los usuarios, pues ellos son los que precisan de ese servicio mediante su presencia física la mayor parte del tiempo. Por eso es trascendental que la construcción de dicho espacio sea flexible, que permita realizar cambios y distribuciones en función de las necesidades que se detectan, para beneficio de los usuarios.

Conocer el perfil de los usuarios: Es importante conocer el grado académico, la profesión, el lugar de trabajo, las líneas de investigación, etc., de los usuarios que acuden al archivo. Esto permitirá proporcionar la información que precisa en el momento adecuado, que redundará en la disminución del tiempo en el desarrollo de sus trabajos.

Programar la formación de usuarios: Una vez conocidos los hábitos y necesidades de información de los usuarios, se pueden establecer programas de formación para un mejor y mayor aprovechamiento de los servicios que ofrece el archivo y la usabilidad de la información.

f. METODOLOGÍA

La metodología a desarrollarse en el presente trabajo investigativo, será realizado en base a los procesos metodológicos, determinados por la investigación científica, que nos permitirán el logro de los objetivos planteados, para luego contribuir con alternativas que direccionen a la solución de la problemática existente.

a) Métodos

Método científico.- Este método es la base que permitirá definir las teorías conceptos referente al tema de investigación que facilitará el enfoque y comprensión de los contenidos que se abordarán las diferentes categorías en el marco teórico, como también para la caracterización de la problemática y construcción de los instrumentos de campo para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Método Analítico-Sintético.- Permitirá analizar la información sobre la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado, sus falencias y efectos en la satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios; posteriormente la sistematización de la información en la redacción del informe del proyecto.

Método Inductivo.- Porque permite desde la problemática inducir el elemento clave de la investigación y los problemas derivados del tema objeto de estudio.

Método Deductivo.- Permitirá desde la teoría deducir y explicar problemas de investigación, subproblemas, categorías, como también las consecuencias particulares para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

b) Técnicas

Encuestas.- Se aplicarán encuestas al personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado para establecer su nivel de conocimiento acerca del proceso de indización.

De igual forma se aplicarán encuestas a los usuarios tanto internos como externos de la Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado” Delegación Quito, para determinar el nivel de satisfacción de las necesidades informativas.

c) Población y muestra

Se encuestará al 100% del personal que labora Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado Delegación Quito.

Para la encuesta al usuario tanto interno como externo, se aplicará a 230 personas, que es una muestra representativa de un mes de atención.

Población a ser investigada

INVESTIGADOS	POBLACIÓN	TOTAL
Personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo de la PGE.	10	10
Usuario interno y externo	230	230
TOTAL	240	240

Fuente: Registro de préstamo de documentos a usuarios durante un mes

Elaboración: Investigadora.

d) Modelo Estadístico

Una vez aplicado los instrumentos de campo se procederá a analizar y representar la información de forma gráfica, con su respectivo análisis crítico lo que nos permitirá determinar los resultados en función de los objetivos planteados

g. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades Fecha	ACTIVIDADES																			
	2012												2013							
	Feb.	Mar.	Abr.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	
Selección del tema	XX																			
Formulación de Objetivos		XXX																		
Recopilación Bibliográfica			XX	XXX	XXX															
Construcción del Proyecto						XXX	XXX	XXX												
Elaboración de Instrumentos									XXX	XXX	XXX									
Trabajo de Campo												XXX	XXX	XXX						
Elaboración de Resultados															XX					
Elaboración del Informe Final																XXX	XXX	XXX		
Sustentación Pública y Grado																			XXX	

g. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RECURSOS ECONÓMICOS

Gastos de movilización	\$ 350,00
Gastos en internet	\$ 250,00
Material de escritorio	\$ 50,00
Llamadas telefónicas	\$ 300,00
Impresiones, fotocopias y encuadernaciones	\$ 200,00
Traslado y hospedaje – Loja	\$ 700,00
TOTAL	\$ 1.850,00

RECURSOS HUMANOS

- **INVESTIGADOR:**

- ❖ Gloria Saltos.
- ❖ Personal que labora en la Unidad de Documentación y Archivo.
- ❖ Usuarios de la Unidad de Documentación y archivo.

- **INSTITUCIONALES:**

- Unidad de Documentación y Archivo de la Procuraduría General del Estado.

h. BIBLIOGRAFÍA

AITCHISON, J.; GILCHRIST, A. Thesaurus construction, a practical manual. London: ASLIB, 1987.

AQUINO M., JORGE EDUARDO; MIELES, MARÍA EUGENIA. 1997. Indización. 47 p.

ARAMAYO, SUSAN. La labor profesional de bibliotecarios y documentalistas en el siglo XXI. BID: textos universitarios de biblioteconomía y documentación, junio, núm. 6. <<http://www.ub.es/biblio/bid/06arama2.htm>> [Consulta: 02-02-2011].

CHAUMIER, J. Análisis y lenguajes documentales. Barcelona: Mitre, 1986.

CURRAS, E. 1991. Thesauros: lenguajes terminológicos. Madrid: Paraninfo.

DEPARTAMENTO DE Textos y Materiales Didácticos, La Habana, p. 516.

GIRALDEZ RODRIGUEZ, ROSA. 1998. Indización. Ministerio de Educación Superior, La Habana (CU). Tomo I-II.

GIRÁLDEZ RODRÍGUEZ, ROSA: 2010. Indización, Ministerio de Educación Superior.

GUTIÉRREZ, ABRAHAM. 2000. Elaboración de tesis y actividades académicas. Quito, Serie Didáctica A.G., 246 p.

HEREDIA HERRERA, ANTONIA: 2002. Archivística General: Teoría y Práctica, 6ta. Edición, Diputación Provincial, Sevilla, p. 389.

LEÓN MESA, MARISOL; SANJURJO, ELVIRA CORBELLE ALBA GILDA; DREKE ALFONSO; MERIÑO, MIRIAM RUÍZ; Y, MACLE CRUZ, JORGE. 2007. Manual de indización para archivos; Archivo Nacional de la República de Cuba La Habana

MANUAL DE Administración y Custodia de Documentos de la Procuraduría General del Estado, Enero 2010

PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO, 2007. Reglamento General de la Procuraduría General del Estado; Registro oficial N° 98, del 5 de junio de 2007, capítulo IV: del nivel de Apoyo, Literal F2, Artículo 59.

SLYPE, G. V. 1991. Los lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

i. ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BILIOTECOLOGIA**

**ENCUESTA PARA EL USUARIO DE LA UNIDAD DE DOCUMENTACION Y
ARCHIVO DE LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO,
DELEGACION QUITO PARA CONOCER ASPECTOS EN TORNO A LA
SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES**

1. Tipo de usuarios

- Internos
- Externos
- Otros

2. ¿Con qué frecuencia solicita información en la Unidad de Documentación y Archivo?

- Todos los días
- Dos veces por semana
- Una vez por semana
- Una vez por mes

3. ¿Cómo solicita la información que usted requiere?

Consulta una base de datos

Consulta directa al responsable

4. ¿El personal de Archivo le ayuda a canalizar en debida forma su necesidad de información?

Si

No

5. ¿La información a la que accede satisface sus necesidades de información?

Si

A veces

Nunca

6. ¿Considera que el proceso de indización facilita el acceso oportuno a los documentos que requiere para satisfacer sus necesidades de información?

Si

No

7. ¿Considera que debe incrementarse los niveles de descripción de la documentación de la Unidad de Documentación y Archivo?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERAS EDUCATIVAS
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

ENCUESTA PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA UNIDAD DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO DE LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO DELEGACION QUITO, CON LA FINALIDAD DE RECABAR INFORMACIÓN EN TORNO AL PROCESO DE INDIZACIÓN

1. ¿Considera importante el proceso de indización en los documentos de la Unidad de Documentación y Archivo?

- Si
- No
- Parcialmente

2. Su nivel de conocimiento en el proceso de indización es:

- Bueno
- Regular
- Malo

3. ¿Tiene destrezas en el uso y manejo de las herramientas básicas para la realización del proceso de indización?

- Si
- No

4. ¿La información de la Unidad de Documentación y Archivo está procesada técnicamente?

Si

No

Parcialmente

5. Posee las herramientas básicas para la realización del proceso de indización

Si

No

6. ¿Qué tipo de catálogo requiere el usuario para acceder a la información?

Catálogo manual

Catálogo automatizado

7. ¿Considera que a través del proceso de la indización se organizan los documentos de manera lógica, para su localización posterior por los usuarios, en forma fácil y oportuna?

Si

A veces

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORIA	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ESQUEMA DE CONTENIDOS	VII
a.TITULO	1
b.RESUMEN	2
Summary	3
c. Introducción	7
d. revisión de Litertura	7
e. Materiales y Métodos	34
f. Resultados	37
g. Discusión	61
h. Conclusiones	63
i. Recomendaciones	64
j. bibliografía	65
k. Anexos	67
índice	170