



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LOS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS: *EL NACIONAL, EL UNIVERSAL
Y ÚLTIMAS NOTICIAS***

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología

Autora: Nakary Parra
Tutora: Prof. Marianne Robles de Salas

Caracas, noviembre de 2014

PARRA RANGEL, Nakary

Estudio comparativo de los servicios de información de los medios de comunicación impresos: *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*/ Nakary Parra Rangel; tutora: Profa. Marianne Robles de Salas. – Caracas, 2014.

165 p.; 28 cm. + CD

Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela, 2014.

1. Estudio comparativo – servicios de información 2. Medios impresos I. Robles de Salas, Marianne II. *El Nacional* III. *El Universal* IV. *Últimas Noticias* V. Título

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	X
RECONOCIMIENTO	XI
RESUMEN	XII-XIII
INTRODUCCIÓN	1-2
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación	4-5
1.4 Ubicación de la investigación en el contexto	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6-7
2.2 Bases teóricas	8
2.2.1 El método comparado	8-9
2.2.1.1 Evolución del método comparado en la bibliotecología	9-14
2.2.1.2 El método comparado de George Bereday	15-17
2.2.2 Los medios de comunicación social	17

2.2.2.1 El ferrocarril y los barcos	17-18
2.2.2.2 El correo	18
2.2.2.3 El telégrafo	18-19
2.2.2.4 La imprenta y la prensa	19-20
2.2.2.5 El teléfono	20
2.2.2.6 La radio	21
2.2.2.7 El cine y la televisión	21-22
2.2.3 Los medios de comunicación impresos	22-23
2.2.3.1 Los medios de comunicación impresos en Venezuela	23-24
2.2.4 Los servicios de información de los medios de comunicación impresos	24-28
2.2.4.1 Características de los servicios de información de los medios de comunicación impresos	29-30
2.2.4.2. Funciones de los servicios de información de los medios de comunicación impresos	31-32
2.2.5 La documentación	32-35
2.2.5.1 La documentación informativa	35-37
2.2.5.2 Características de la documentación informativa	37-38
2.2.5.3 La documentación informativa en la producción de la noticia	38-40
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	41
3.1 Tipo de investigación	41
3.2 Diseño de la investigación	41-42

3.3	Población y muestra	42
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43-44
3.5	Técnicas de análisis y representación de los datos	44-46
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS		47
4.1	Descripción de los servicios de información objeto de estudio	47
4.1.1	Servicio de información del periódico <i>El Nacional</i>	47-48
4.1.2	Servicio de información del periódico <i>El Universal</i>	48-49
4.1.3	Servicio de información del periódico <i>Últimas Noticias</i>	50-51
4.2	Yuxtaposición y comparación de los servicios de información	52
4.2.1	Alcance y dimensiones del acervo	52-71
4.2.2	Procesos de captación y procesamiento de la información	72-77
4.2.3	Plataforma tecnológica y sistemas de almacenamiento y recuperación	78-93
4.2.4	Políticas y procedimientos de prestación de servicios	94-98
4.2.5	Perfil profesional de los equipos de trabajo	99-100
4.2.6	Otros aspectos de interés	101-102
Conclusiones		103-105
Recomendaciones		106
Referencias bibliográficas		107-111
Anexos		112-113

ÍNDICE DE FIGURAS Y CUADROS

Figuras		Pág.
Figura N° 1	Representación del método comparado de Bereday	15
Figura N° 2	Elaboración propia de la adaptación del Método comparado de George Bereday	16
Figura N° 3	Adaptación de (Codina 2002 por (Robles, 2013)	39
Figura N° 4	Esquema propio de la adaptación del método comparado de George Bereday	46
Figura N° 5	Organigrama del Archivo de Redacción El Nacional	48
Figura N° 6	Organigrama del Centro de Documentación El Universal	49
Figura N° 7	Organigrama del Grupo Últimas Noticias	51
Figura N° 8	Volumen fotografías en papel (opacos)	55
Figura N° 9	Volumen de negativos y diapositivas	58
Figura N° 10	Base de datos <i>SISADIG</i> del servicio de información de <i>El Nacional</i> : planilla de metadatos requeridos para indizar las fotografías	85
Figura N° 11	Base de datos <i>PQP</i> del servicio de información de <i>El Nacional</i> : planilla de metadatos requeridos para indizar contenido textual	85
Figura N° 12	Base de datos <i>ARCANO</i> de los servicios de información de <i>El Universal</i> y del <i>Grupo Últimas Noticias</i> , planilla de metadatos requeridos para indizar las fotografías	86

Figura Nº 13	Base de datos <i>ARCANO</i> de los servicios de información de <i>El Universal</i> y del <i>Grupo Últimas Noticias</i> , <i>planilla de metadatos requeridos para indizar noticias</i>	86
Figura Nº 14	Base de datos <i>ARCANO</i> de los servicios de información de <i>El Universal</i> y del <i>Grupo Últimas Noticias</i> , <i>planilla de metadatos requeridos para indizar paginas PDF.</i>	87
Figura Nº 15	Promedio diario de usuarios en los servicios de información	96
Figura Nº 16	Promedio diario de consultas en los servicios de información	97
Figura Nº 17	Usuarios y consultas atendidas durante el año 2014	98
Figura Nº 18	Número de empleados	99
Cuadro Nº 1	Productos informativos	52
Cuadro Nº 2	Tipos de documentos	54
Cuadro Nº 3	Volumen fotografías en soporte digital	57
Cuadro Nº 4	Volumen archivo vertical	60
Cuadro Nº 5	Volumen periódicos encuadernados	62
Cuadro Nº 6	Volumen periódicos y revistas en microfilm	64
Cuadro Nº 7	Volumen periódicos en soporte digital	66
Cuadro Nº 8	Volumen revistas encuadernadas	68
Cuadro Nº 9	Volumen revistas en soporte digital	70
Cuadro Nº 10	Criterios de selección de información	72
Cuadro Nº 11	Proveedores de información	74

Cuadro Nº 12	Procesamiento de la información	76
Cuadro Nº 13	Tecnologías de la información y comunicación	78
Cuadro Nº 14	Agencias de noticias	79
Cuadro Nº 15	Programas y herramientas para el procesamiento del material	80
Cuadro Nº 16	Redes sociales	81
Cuadro Nº 17	Almacenamiento y recuperación de información	82-83
Cuadro Nº 18	Clasificación de la información	88
Cuadro Nº 19	Criterios para el almacenamiento físico	90
Cuadro Nº 20	Criterios para el almacenamiento digital	92
Cuadro Nº 21	Usuarios y servicios	94
Cuadro Nº 22	Cargos y profesiones	100
Cuadro Nº 23	Otros aspectos de interés	101
Anexo A	Matriz de criterios de comparación	113-118
Anexo B:	Entrevista Nº 1	119-127
Anexo C:	Entrevista Nº 2	128-135
Anexo D:	Entrevista Nº 3	136-143

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas” Josué 1:9

Dedicatoria

A papá Dios que siempre está a mi lado guiando mi pasos, fortaleciéndose en mis debilidades, aumentando mi fe para disipar todos mis temores, dándome las fuerza y determinación para alcanzar mis sueños A ti sea la gloria hoy y siempre. Eres el padre de mis sueños.

A mi madre, quien ha sabido valer por dos. Eres mi apoyo incondicional, Dios no pudo darme a alguien mejor que tú, Te amo y esto es para ti.

A mi tía Alicia por ser la otra mamá que Dios me regalo, un pilar fundamental en mi vida. Gracias por todo tu apoyo, cuidados y consejos, esto también es para ti.

A mi tío Jorge, mi tía Omaira, mi abuelita Ana, mis hermanas Meralva y Saraí, mi Sobrina Noralva, Mis cuñados Ángel y Alberto, mis primos Danny y David por siempre apoyarme y amarme.

A Alejandro por estar allí dándome las fuerzas, el apoyo, la motivación y el amor necesario para no rendirme y lograrlo. Eres una bendición, gracias por creer en mí.

A la otra familia que Dios me regalo la Sra. Glenny, el Sr. Alfredo y Rafael, por hacerme parte de ustedes, por apoyarme y amarme como a una hija.

A mis compañeras inigualables Angélica y Cristina gracias por su amistad. A Milagros gracias por tu apoyo y ayuda.

A la profesora Marianne Robles, por ser una inspiración, un ejemplo a seguir, una amiga y una consejera. Sé que le apasiona tanto mi tema de tesis como a mí.

Y a todos los que con su amor y apoyo siempre han estado presentes. Gracias

Agradecimientos

A Dios por guiar mis pasos y jamás abandonarme.

A mi mamá, familia y amigos por su apoyo incondicional.

A la profesora Marianne una excelente tutora.

Al Sr. José Luis Salas por su colaboración para realizar la tesis.

A los profesores Henry Delfín y Marco Ponce por su colaboración y disposición.

Al servicio de información de El Nacional, especialmente Yulimar Surita y Kysbel Velazco por su colaboración, disposición y amabilidad.

Al servicio de información de El Universal, especialmente a Mónica Pupo.

Al servicios de información del Grupo Últimas Noticias, especialmente a Anny Mejías y Dayana García.

RESUMEN

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS: *EL NACIONAL, EL UNIVERSAL Y ÚLTIMAS NOTICIAS*.

Autora: Parra Rangel, Nakary

Tutora: Robles de Salas, Marianne

La presente investigación es el resultado obtenido del estudio comparativo de los servicios de información de los medios impresos: *El Nacional, El Universal y Últimas Noticias*. Se desarrolló durante el año 2014, y debido al vacío de conocimiento que existe acerca del funcionamiento de los servicios de información periodística en Venezuela, fue necesario iniciar con los fundamentos teóricos que comprenden todas las aéreas de la investigación, mediante los siguientes puntos: el método comparado en la bibliotecología, los medios de comunicación social haciendo énfasis en los medios impresos, la documentación informativa y los servicios de información periodística. Metodológicamente el estudio tiene por objeto diagnosticar, describir e identificar diferencias y similitudes en el estado y funcionamiento de los servicios de información anteriormente mencionados. El diagnóstico de las unidades se realizó a través de una entrevista personal con cada uno de los jefes encargados y la descripción de las áreas de los servicios, se logró a través de una adaptación del método comparado de George Bereday, lo que permitió la identificación de diferencias y similitudes, analizadas comparativamente. Las áreas contrastadas fueron las siguientes: alcance y dimensiones del acervo, procesos de captación y procesamiento de información, plataformas tecnológicas, sistemas de almacenamiento y recuperación de información, políticas y procedimientos de prestación de servicios, perfil profesional de los equipos de trabajo y otros aspectos de interés. Los resultados del estudio comparativo fueron positivos ya que evidencian la importancia de los servicios de información periodística como unidades determinantes en la producción de noticias, almacenaje, recuperación y difusión de información y representa un aporte significativo para los profesionales de las ciencias de la información que deseen conocer la práctica de la documentación informativa en Venezuela.

Palabras claves: estudio comparativo, servicios de información, medios de comunicación impresos, documentación informativa.

ABSTRACT

COMPARATIVE STUDY OF INFORMATION SERVICES PRINTED MEDIA
RELEASE: *EL NACIONAL*, *EL UNIVERSAL* AND *ÚLTIMAS NOTICIAS*.

Author: Parra Rangel, Nakary

Tutor: Robles de Salas, Marianne

This research is the result of the comparative study of information services for print media: *El Nacional*, *El Universal* and *Últimas Noticias*. It was developed during 2014, due to the vacuum of knowledge that exists about the operation of services of press in Venezuela, it was necessary to start with the theoretical foundations that include all the areas of research, through the following points: the method compared to the library, the media emphasis on print media, information literature and news reporting services. Methodologically, the study intended to diagnose, describe and identify differences and similarities in the state and functioning of the services above information. The diagnosis of the units are made through a personal interview with each of the leaders in charge and the description of the areas of services was achieved through an adaptation of comparative George Bereday method, which allowed the identification of differences and similarities, comparatively analyzed. The contrasting areas were: scope and dimensions of heritage, catchment processes and information processing, technology platforms, storage and retrieval of information, policies and procedures of service, professional profile teams and other aspects of interest. The results of the comparative study were positive and that demonstrate the importance of services as determinants of news reporting units in news production, storage, retrieval and dissemination of information and represents a significant contribution to science professionals who want information learn the practice of informative documentation in Venezuela.

Keywords: comparative study, information services, print social media, informative documentation.

INTRODUCCIÓN

La comparación es un proceso propio y esencialmente humano, es una acción cotidiana y se utiliza dentro de diferentes actividades, para contrastar dos o más objetos de estudio e identificar diferencias y similitudes que nos permitan analizar situaciones, responder preguntas y solucionar problemas. El método comparado en principio era una técnica utilizada en las ciencias naturales, inherente al procedimiento científico, ya que para verificar una hipótesis es necesario comparar los resultados obtenidos. Sin embargo, las técnicas de comparación se comenzaron a utilizar en las ciencias sociales para estudiar la sociología y se estableció una lógica común para aplicarlo a las diferentes disciplinas.

Una de las disciplinas sociales que ha tenido un camino difícil en la aplicación del método comparado, es la bibliotecología, sus antecedentes en este campo no son en lo absoluto recientes y esto se evidencia en investigaciones realizadas a lo largo del tiempo, por autores como: Foskett, Shores, Sinsova y Danton. Por ende, se considera que la aplicación del método comparado en estudios bibliotecológicos, tanto en el ámbito nacional como internacional, es de gran ayuda para investigar casos como: la situación de los diferentes servicios de información, el perfil de los profesionales, los escenarios desconocidos o poco investigados en el área, entre otros.

En Venezuela, una de las áreas poco investigadas en bibliotecología es la documentación informativa, que en cuanto a disciplina y campo de ejercicio profesional se refiere a la documentación aplicada en los medios de comunicación. Dentro de las empresas informativas, la unidad encargada del almacenamiento, conservación, difusión y reutilización de la documentación, es el servicio de información, entidad especializada a disposición de los periodistas quienes constituyen sus principales usuarios y del público en general con necesidad informacional.

La presente investigación es un estudio comparativo de los servicios de información de los medios de comunicación impresos *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*. Estas unidades guardan relación entre si y comparten rasgos particulares de servicios de información especializados en documentación periodística. Es por ello que la evaluación parte del diagnóstico y estudio del estado y funcionamiento de los mencionados servicios de información como precedente investigativo ante un vacío de conocimiento relacionado con la gestión de estas unidades en Venezuela.

En el capítulo I El problema, se muestran el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación y su ubicación en el contexto. Le sigue el capítulo II Marco teórico con los antecedentes de la investigación en función de los estudios que tienen enfoque en los servicios de información y las bases teóricas que sustenten los fundamentos necesarios para llevar a cabo la investigación: el método comparado, la evolución del método comparado en la bibliotecología, el método comparado de George Bereday, los medios de comunicación, los medios de comunicación impresos, los medios de comunicación impresos en Venezuela, los servicios de información de los medios de comunicación, la documentación y la documentación informativa. En el capítulo III: Marco metodológico se explica el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumento de recolección de los datos y las técnicas de análisis y representación de los datos. Por último, el capítulo IV: Análisis de los resultados, en donde se presenta el estudio del área y el análisis comparativo mediante los siguientes puntos: descripción, alcance y dimensiones del acervo o colecciones, procesos de captación y procesamiento de información, plataforma tecnológica y sistemas de almacenamiento y recuperación de información, políticas y procedimientos de prestación de servicios, perfil profesional del equipo de trabajo y otros aspectos de interés observados.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los servicios de información de los medios de comunicación venezolanos son tan antiguos como los propios medios y se caracterizan por servir de canal entre los generadores de información, los gestores de información y los usuarios, constituidos principalmente por los propios periodistas quienes también son sus proveedores de información y en segundo lugar por el público en general. Estas unidades manejan las fuentes documentales con el objetivo de atender y satisfacer las necesidades demandadas por sus usuarios. Sin embargo, los servicios de información de los medios no han escapado de la evolución tecnológica que han experimentado otras unidades como las bibliotecas o los archivos. Por ende, el impacto de las tecnologías en la gestión de los medios de comunicación y sus servicios de información se ha sentido con mucha fuerza en los últimos veinte años.

En Venezuela, existe un vacío de conocimiento dentro del ámbito académico, en torno al funcionamiento de los servicios de información de los medios de comunicación y al perfil de los profesionales que se encargan de estas unidades. En tal sentido, mientras no realicen investigaciones sobre el tema, los profesionales del área, desconocerán la importancia que tienen estas unidades como generadoras y difusoras de información que con el paso del tiempo han formado acervos históricos importantes para la sociedad venezolana y el mundo entero.

Por lo anteriormente expuesto, este trabajo de investigación pretende estudiar y comparar el funcionamiento de los servicios de información de los medios de comunicación impresos: *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*. A través, del diagnóstico y la descripción de los métodos, criterios, herramientas, instrumentos y reglas documentales utilizadas por cada unidad, con el propósito de conocer y comparar la actividad interna y el funcionamiento de los servicios de información de tres periódicos reconocidos e importantes en Venezuela.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Analizar, comparativamente los servicios de información de los medios de comunicación impresos: *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*.

1.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado de los servicios de información de cada uno de los medios de comunicación impresos objeto de la presente investigación.
- Describir el funcionamiento de los servicios de información de cada uno de los medios de comunicación impresos objeto de la presente investigación.
- Identificar diferencias y similitudes entre los servicios de información de cada uno de los medios de comunicación impresos objeto de la presente investigación.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación, se realiza para estudiar comparativamente el funcionamiento actual de los servicios de información en unos de los grandes sectores de los medios de comunicación, como lo es la prensa escrita y tiene como propósito generar aportes significativos para la formación de profesionales en bibliotecología, archivología y carreras afines que tengan interés en conocer y abordar la documentación informativa. En este sentido se buscará cubrir el vacío de conocimiento con respecto al funcionamiento de los servicios de información de los medios de comunicación impresos venezolanos para sustentar algunas de las necesidades informacionales que existen con respecto al tema.

En cada medio de comunicación social, el servicio de información es un espacio determinante para la producción de noticias inmediatas y a largo plazo, ya que están

encargados de ordenar, clasificar, almacenar y hacer recuperable la información que genera el propio medio para satisfacer las necesidades informacionales de sus usuarios. Además, uno de los aspectos que influye en el desarrollo de los servicios de información periodística, es la relevancia económica que adquiere la información a través del tiempo para estas empresas. Por tanto, es de vital importancia para los profesionales de la información conocer estas unidades especializadas, siendo otro campo de estudio, formación y desempeño profesional y laboral.

1.4 Ubicación de la investigación en el contexto

La presente investigación se encuentra inmersa dentro de la línea de investigación: **Gestión de servicios - sistemas y unidades de información**. Consiste en el estudio de los servicios de información de tres medios de comunicación impresos, mediante el proceso de búsqueda sistemática de diferencias y similitudes (método comparativo); con la finalidad de conocer y contrastar el funcionamiento, la gestión, el manejo de sistemas, servicios y recursos de cada uno de los servicios de información objeto de estudio.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación comprenden el conjunto de obstáculos o factores que pueden afectar la realización del presente estudio comparativo. Entre ellas se pueden mencionar, la disponibilidad de los jefes de los servicios de información objeto de estudio, ante las citas requeridas, para realizar las entrevistas personales mediante un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas. En segundo lugar, el tiempo es un factor determinante para la realización de esta investigación, debido a que existe un lapso establecido para hacer la entrega final del Trabajo Especial de Grado.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Los trabajos que se mencionan a continuación se eligieron en función de su enfoque en el estudio comparado y los servicios de información, lo que hizo pertinente su inclusión como fuentes bibliográficas y antecedentes en el desarrollo de la presente investigación.

Lil E. Guevara P. (1991). *Evaluación de necesidades del Archivo de Redacción y de sus usuarios en el Diario El Nacional*. Trabajo de grado, Archivología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

La investigación de Guevara, consistió en un estudio sobre la evaluación de las necesidades del Archivo de Redacción del Diario El Nacional y de sus usuarios, a través de procesos metodológicos de enfoque de discrepancia y procedimientos en instrumentos provenientes del modelo adaptativo. Ésta investigación proporcionó conceptos de interés acerca del Archivo de Redacción del Diario El Nacional para el año 1991.

Milagros Vargas (1998). *Diagnóstico y desarrollo de criterios de selección para actualizar y optimizar la base de datos de documentos analizados del Centro de Información y Documentación de EDELCA*. Trabajo de grado, Bibliotecología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

El estudio de Vargas, se fundamentó en el diagnóstico y el desarrollo de criterios para actualizar y mejorar la base de datos del Centro de información y Documentación de EDELCA. A través de esta investigación, se logró establecer alguno de los criterios que se deben tener en cuenta para el diagnóstico de un servicio de información.

Delvis Rivas y Verónica Rizzi (2010). *Diseño de un Centro de Documentación e Información para La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz*. Trabajo de grado, Bibliotecología y Archivología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Los autores Rivas y Rizzi, basaron su investigación en el diseño de un Centro de Documentación e Información para *La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz*, organización no gubernamental, dedicada a los derechos humanos. Mediante este estudio, se pudieron conocer diversos conceptos de documentación y de los centros de documentación e información especializados.

Dayana C. Ramírez C. (2006). *Propuesta para la aplicación de Benchmarking a la Unidad de Servicios de Información "Miguel Acosta Saignes" de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV*. Trabajo de grado, Bibliotecología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

El trabajo de Ramírez, consistió en proponer el método de benchmarking en la gestión de la *Unidad de Servicios de Información "Miguel Acosta Saignes"* de la F.H.E. de la U.C.V. Dicho estudio se realizó con la finalidad de contribuir en el aprovechamiento del recurso humano y de las tecnologías de información y comunicación en la gestión y producción de la mencionada unidad de información, a través del análisis comparativo de varios servicios de información con características similares al objeto de estudio. Por lo que este trabajo constituyó, un ejemplo de análisis comparativo en unidades de información especializadas.

Ramalho, F. A. (1994). *La biblioteca universitaria ante las nuevas tecnologías de la información: estudio comparativo entre España y Brasil*. *Documentación de las Ciencias de la Información*, n.º 17. Editorial Complutense de Madrid.

El artículo de Ramalho, estudia la tendencia de las bibliotecas universitarias de España y Brasil ante las nuevas tecnologías de la información, a través de un estudio comparativo basado en las orientaciones análogas de la educación comparada, sobre todo en los estudios del autor García Garrido. Ramalho argumenta que la bibliotecología comparada puede usar técnicas de otras áreas de las ciencias sociales, como la educación, lo que sirvió de fundamento teórico y práctico para el desarrollo de la presente investigación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 El método comparado

Desde sus inicios el hombre ha tenido la necesidad de conocer e informarse de lo que ocurre en otros lugares. La comparación cumple un papel muy importante al resolver las interrogantes, que surgen de las diferencias o similitudes, que puede haber entre los objetos comparables, mediante el análisis de situaciones anteriores y un diagnóstico del estado actual de los objetos, podemos encontrar la respuesta a un problema o pregunta en concreto.

Día tras día el mundo del conocimiento evoluciona y ha sido testigo de diversos avances a través del tiempo. Así mismo, los profesionales han tenido que reformar su manera de pensar y concebir las cosas, ampliando y transformando sus ideas, como en el caso de algunas teorías y métodos relacionados en un principio con las ciencias naturales, como el método comparado, su expansión hacia las ciencias sociales ha causado polémicas entre los científicos, al discutir de qué lado de la ciencia debe utilizarse esta metodología.

Fuentes y Rodríguez (2009), consideran que:

Existe, además, otra polémica relacionada con la autenticidad del método comparativo. Algunos autores afirman que la comparación es inherente a cualquier procedimiento científico, es decir, que el método científico es inevitablemente comparativo, puesto que para verificar una hipótesis es necesario comparar los resultados obtenidos después de manipular determinadas variables y observar los resultados. Pero esto no supone que siempre que se compare se haga siguiendo unos procedimientos científicos... (p. 413).

Es decir, aunque algunos autores consideren que la comparación es un método estrictamente científico y que el método científico es ineludiblemente comparativo, es importante entender que no siempre que se compare se hace a través del procedimiento científico.

Según, Fuentes y Rodríguez (2009), la aplicación del método comparado tuvo inició en el siglo XVI, pero fue hasta el siglo XIX cuando se empieza a utilizar en todas las ciencias incluyendo las sociales. En un principio para realizar estudios en ciencias sociales se intentaron imitar métodos considerados como científicos, entre ellos el experimental. Sin embargo, en las disciplinas sociales la verificación de una hipótesis se dificulta ya que no se pueden manipular los objetos de estudio, como en el caso de las ciencias naturales.

Sartori y Morlino, 1994, citado por Fuentes y Rodríguez (2009) consideran que:

No existe una lógica de la comparación exclusiva de la ciencia política y una diferente en la sociología, en la economía o en las otras ciencias sociales. No existen tampoco opciones y decisiones de un estudioso perteneciente al sector de las ciencias sociales que no deban ser asumidas o no sean relevantes también para otros científicos sociales. (p.417).

De acuerdo con los autores, las ciencias sociales pueden compartir métodos de comparación para el desarrollo de estudios e investigaciones. Por tanto, es evidente la posibilidad de aplicar este método en las en las diversas disciplinas sociales, entre ellas la bibliotecología.

2.2.1.1. Evolución del método comparado en la bibliotecología

Con el desarrollo de la bibliotecología, han surgido profesionales de la información interesados en conocer y comparar el desempeño y las prácticas bibliotecológicas en diferentes escenarios. Sin embargo, la bibliotecología comparada ha tenido un camino difícil en el uso de la comparación, es por ello que sus antecedentes están constituidos por diversas obras que enmarcan su evolución, como lo veremos a continuación.

Uno de los primeros trabajos que se considera antecedente de la bibliotecología comparada es de Gabriel Naudé (1627), titulado *Advis pour dresser une bibliotheque*¹. Obra en la que el autor establece los requisitos para una comparación productiva.

¹ Asesoramiento para desarrollar una biblioteca.

Krzys y Litton 1978, citados por Fuentes y Rodríguez (2009) analizan:

Los comienzos de la biblioteconomía comparada y dividen el desarrollo del método comparativo en biblioteconomía en diferentes etapas:

- La aplicación del principio comparativo a la biblioteconomía.
- El intercambio de prácticas y conceptos.
- La aparición de una actitud comparativa en un tratado sobre biblioteconomía.
- La publicación de una monografía que compara aspectos de la biblioteconomía.
- La búsqueda de una identidad.
- La publicación de un manual que recoja la investigación metodológica del estudio internacional y comparativo en bibliotecología. (p. 420).

Fuentes y Rodríguez (2009), consideran que, las dos primeras etapas de la bibliotecología comparada señaladas por Krzys y Litton (1978), sucedieron durante las antiguas civilizaciones con actividades como la comparación textual. La tercera etapa corresponde a la obra de Naudé (1627), ya que esta obra determina los principios para lograr una comparación efectiva y la quinta etapa tiene relación con la aparición impresa del término “comparative librarianship”³ que se le atribuye a Chase Dane (1954), en un artículo periodístico en donde describe su participación en un encuentro entre bibliotecarios y formadores en la Universidad de Chicago.

³

Biblioteconomía comparada.

Según Fuentes y Rodríguez (2009), diez años después de la aparición del término impreso, y por el aumento de interés sobre el tema, surge el *International Library Information Center*⁵ (ILIC), en la Universidad de Pittsburgh, encargado de recopilar la documentación relacionada con bibliotecología fuera de los Estados Unidos y en 1968 la British Library Association⁷ crea el *International and Comparative Librarianship Group*⁸, promoviendo el surgimiento de las primeras revistas sobre el tema: *Libraries in International Development Review*⁹ y *Internacional Library Review*¹⁰.

El primer manual sobre metodología comparativa en bibliotecología, fue realizado por Sylva Simsova y Mackee M (1970), titulado *Handbook of Comparative Librarianship*¹⁴. Esta obra abarca la sexta y última etapa señalada por Krzys y Litton (1978) y es una referencia obligada para los estudios en el área.

Simsova 1970, citada por Fuentes y Rodríguez (2009) establece las actividades que abarca el término “comparative and internacional librarianship”

1. Recopilación de información, viajes de estudio, trabajos de campo.
2. Actividades bibliográficas: investigaciones literarias, documentación, traducciones.
3. Investigación, publicaciones.
4. Actividades internacionales: cooperación, asesoramiento a países subdesarrollados, entendimiento internacional.
5. Desarrollo de la biblioteconomía comparada como materia, metodología.

⁵ Biblioteca Central de Información Internacional.

⁷ Asociación de Bibliotecas Británicas.

⁸ Grupo de Biblioteconomía Comparada.

⁹ Revista Bibliotecas en el Desarrollo Internacional

¹⁰ Revista Biblioteca Internacional.

¹⁴ Manual de Biblioteconomía Comparada.

Simsova establece que, ante todo la bibliotecología comparada es una disciplina académica...se puede establecer que cualquiera de estas actividades puede describirse con el término “comparativo”, siempre y cuando sea llevada a cabo como disciplina académica y utilice métodos de investigación sistemáticos; de lo contrario se incluirá bajo el término “internacional”(p.422).

Otros autor que contribuye en el fundamento de las bases teóricas y la evolución de la bibliotecología comparada, es Jackson Miles (1970), con su obra titulada: “*Comparative and International Librarianship: Essays on Themes and Problems*”¹⁶. En la cual recopila la participación de diversos autores en torno al desarrollo de la biblioteconomía comparada. Louis Shores elabora la primera parte de esta obra, titulada: “*Comparative Librarianship: A Theoretical Approach*”¹⁷, donde expone, con algunos ejemplos, una visión general de los estudios comparativos en las cuatro grandes áreas en las que se divide la bibliotecología: adquisición, procesos técnicos, circulación y referencia.

Louis Shores, 1970 citado por Fuentes y Rodríguez (2009), señala que:

Nuestra profesión y su disciplina nunca podrán llegar a su destino si antes no comenzamos a comparar de manera más significativa. Esto conlleva que los bibliotecarios no puedan llegar a asumir realmente su papel hasta que la biblioteconomía no se convierta en comparativa. (p.424).

Tres años más tardes, Periam Danton (1973) publicó: *The Dimensions of Comparative Librarianship*¹⁸. Obra en donde expone los antecedentes de la aplicación del método comparado en otras ciencias sociales, haciendo énfasis en la educación comparada, ya que para este autor ésta es la disciplina más cercana y similar a la bibliotecología.

¹⁶ Biblioteconomía comparada e internacional: ensayos sobre temas y problemas.

¹⁷ Biblioteconomía comparada: Un enfoque teórico.

¹⁸ Las dimensiones de la Biblioteconomía Comparada

Danton, 1973, citado por Fuentes y Rodríguez (2009), considera que:

El término “biblioteconomía comparada” no es el adecuado, ya que no se trata de una subdisciplina o un sub-campo como podría ser la bibliografía, sino que es un método y un enfoque. Por lo tanto, debería utilizarse “método comparativo en biblioteconomía”, pero la costumbre y la tradición han hecho mella en la literatura y el pensamiento de los profesionales, y la brevedad del término “biblioteconomía comparada”, y su definición, semejante en otras disciplinas como la educación o el derecho, han asegurado su posición (p. 424).

En 1976, los trabajos sobre biblioteconomía comparada fueron recopilados en *Reader in Comparative Librarianship*²⁰. Obra que contó con la participación de autores como: Danton, Simsova, Collings, entre otros. Quienes desarrollaron una visión general de la bibliotecología comparada, concepto, tendencias, teorías y experiencias profesionales en este campo y en otras áreas de las ciencias sociales.

Para complementar su obra anterior elaborada con Mackee, Simsova (1982), publica: *A primer of comparative librarianship*. Esta obra recoge los pasos para la aplicación de un estudio comparativo y a su vez constituye una guía para la enseñanza de esta disciplina.

El autor Lajeunesse (1990), en su obra *La bibliothéconomie comparée et internationale: une composante essentielle de la discipline et de la profession*²¹. Expone que la bibliotecología también debería ser estudiada y aplicada en el marco internacional.

Lajeunesse, 1990, citado por Según Fuentes y Rodríguez (2009) define la bibliotecología comparada como:

Un campo de estudio e investigación que utiliza el método comparativo, mientras que la biblioteconomía internacional tiene un enfoque más amplio e incluye los estudios sobre prácticas extranjeras, cooperación internacional y los diferentes programas que llevan a cabo organizaciones internacionales (p. 429).

²⁰ El lector y la Bibliotecología comparada.

²¹ La Bibliotecología comparativa e internacional: un componente esencial de la disciplina y profesión.

En el año 2003, en un boletín de la Biblioteca de Francia, fue publicada una obra titulada: *Priorités et objectifs des bibliothécaires en France et au Québec: essai de bibliothéconomie comparée*²². Basada en las diferencias y similitudes entre las prioridades de los responsables de las bibliotecas públicas en Francia y en Québec.

La polémica sobre las diferencias entre bibliotecología comparada y bibliotecología internacional, llega a Peter Johan Lor (2005), secretario general de la IFLA, quien publica: *What's so International about International Librarianship?*²³ En esta obra el autor expone los motivos que inspiran a los profesionales a adentrarse en el campo de la bibliotecología internacional, define la misma y realiza una diferenciación de la bibliotecología comparada.

En el año 2006, La Universidad de Montreal, bajo la dirección de Réjean Savard, publica el estudio *Les bibliothèques publiques en Suisse romande: points de comparaison avec le Québec*²⁴. Esta obra presenta una metodología propia para los estudios comparativos en bibliotecología y analiza el contexto en el que se insertan la bibliotecología comparada y la bibliotecología internacional, a través, de un análisis comparativo del contexto de las bibliotecas públicas en Suiza y Quebec.

Stueart R.D (2007), publica: *International Librarianship: a basic guide to global knowledge access*²⁵. Esta obra se trata de una guía con información básica del contexto para el estudio de biblioteconomía internacional.

De acuerdo con todos estos antecedentes, se puede ver como la polémica sobre la diferencia entre bibliotecología comparada y bibliotecología internacional se mantiene a través del tiempo con las posturas de diversos autores. Sin embargo, se puede llevar a cabo la bibliotecología comparada en el ámbito nacional e internacional, pero no se puede lograr la bibliotecología internacional sin utilizar el método comparado.

²² Prioridades y objetivos de los bibliotecarios en Francia y en Quebec: bibliotecología en comparación de pruebas

²³ ¿Qué es tan Internacional sobre Biblioteconomía Internacional?

²⁴ Las bibliotecas públicas en Suiza: puntos de comparación con Quebec.

²⁵ Biblioteconomía Internacional: una guía básica para el acceso global del conocimiento

2.2.1.2. El método comparado de George Bereday

Uno de los antecedentes para realizar la presente investigación es el artículo de Ramalho (1994), titulado: *La biblioteca universitaria ante las nuevas tecnologías de la información: estudio comparativo entre España y Brasil*. Esta investigación fue desarrollada bajo métodos comparados usados en educación, ya que las ciencias sociales pueden compartir el uso de técnicas de comparación empleadas en otras disciplinas. Es por ello que para analizar los servicios de información objeto de estudio, se utilizara el método de George Bereday (1968), procedente de la educación comparada.

Para presentar el método de Bereday, a continuación se muestra un esquema metodológico de cada una de las fases que comprende, elaborado por Benavent (1996), publicado en: *Perspectivas pedagógicas*.

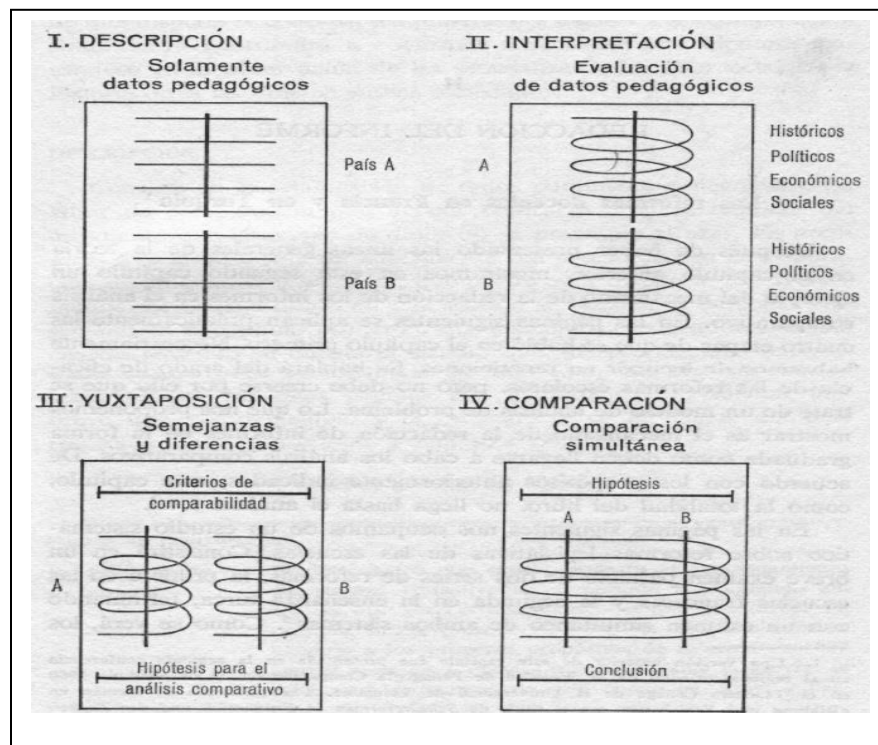


Figura N° 1 Representación del método comparado de Bereday (Benavent, 1996)

Las fases del método comparado de Bereday, se han adaptado para aplicarlas en la presente investigación y se desarrollan de la siguiente manera:

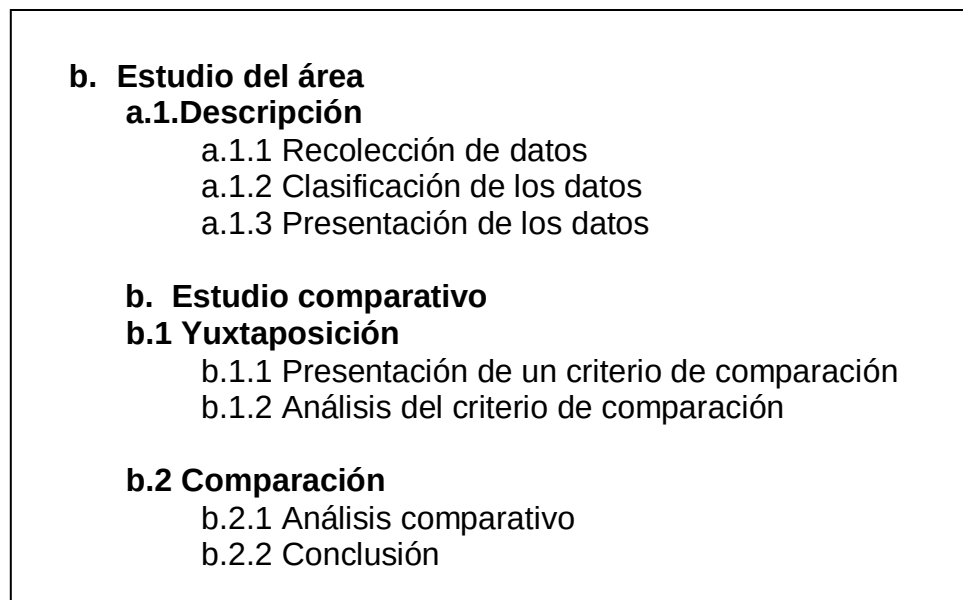


Figura N° 2 Elaboración propia de la adaptación del Método comparado de George Bereday

a. Estudio del área

a.1 Descripción: Fase en las que se recogen todos los datos, se clasifican y presentan. La recolección de datos puede hacerse en el área de estudio o a través de las fuentes impresas. La clasificación comprende la organización de la diferencia de los datos recogidos según los criterios o categorías empleados. La presentación puede hacerse a través de cuadros o gráficas.

b. Estudio comparativo

b.1 Yuxtaposición: Fase con la que comienza el estudio comparativo. El criterio de comparación, se trata de buscar la idea central que da sentido y orienta el proceso de yuxtaposición. El análisis del criterio por su parte, es la revisión del criterio para validar la comparabilidad de los datos comparados.

b.2 Comparación: Última fase del proceso comparativo, en la que se expondrán y explicarán los datos recogidos. La conclusión es el resultado final de la comparación.

2.2.2. Los medios de comunicación

Para entender el significado y la importancia de los medios de comunicación es fundamental conocer la historia y evolución de los mismos:

2.2.2.1 El ferrocarril y los barcos

“El ferrocarril es el primero porque estableció el modelo para muchos otros cambios en arte y literatura como en: tecnología, economía, política y administración”. (Briggs y Burke, 2005, p. 141).

Según los autores la revolución de los medios de comunicación, se debe empezar por la historia del ferrocarril, invento que estableció diferentes cambios sociales, económicos y culturales, entre 1868 y finales del siglo XIX. El ferrocarril se industrializó como una invención para el transporte mundial y se convirtió en un medio para la culturización y el intercambio de información.

Con respecto al barco, Briggs y Burke (2005), consideran que en el siglo XVIII, las mejoras en las comunicaciones escogieron el Atlántico, el tráfico marítimo entre Inglaterra y América del Norte se duplicó entre la década de 1680 y 1730. Ya para el año 1702, se montó un sistema de barcos conocidos como paquebotes, que llevaban cartas de Londres a Barbados o Jamaica, con viajes mensuales, un programa de cien días y el transporte de unas 8.500 cartas eran transportadas en cada barco.

Los Barcos que cruzaban el Atlántico trasladaban personas, cartas, libros y periódicos, se convirtieron en grandes distribuidores de información a larga distancia, creando un sistema de comunicación transatlántico en donde eran los barcos el medio por el cual se podían exportar diferentes ejemplares de obras literarias, gacetas, noticias e información importante, dirigida muchas veces a los gobernantes de los países y otras a la ciudadanía en general.

2.2.2.2 El correo

“No solo personas y mercancías llevaban el ferrocarril y los barcos, a través de zonas horarias, sino también cartas, modo de comunicación tan indispensable en el ámbito nacional como en el internacional”. (Briggs y Burke, 2005, p. 151).

El correo surgió por la necesidad de las personas y principalmente de los gobernantes por mantenerse informados y además transmitir sus órdenes con rapidez a través de cartas y posteriormente tarjetas postales. De acuerdo con Briggs y Burke (2005), la aceleración del correo precedió la introducción en Gran Bretaña, en 1840, del primer sello postal del mundo. Aunque al principio se utilizaban medios terrestres para el envío y recepción de información, la invención del ferrocarril y el barco fueron de vital importancia para el desarrollo del correo, ya que la comunicación podía superar la distancia de un país a otros o de un continente a otro, a pesar del tiempo que esto requería.

2.2.2.3 El telégrafo

“El desarrollo del telégrafo se asociaba íntimamente al desarrollo del ferrocarril –en las vías se necesitaban métodos de señalización inmediata–, aunque había líneas telegráficas que no estaban tendidas junto a las ferroviarias, sino a los canales”. (Briggs y Burke, 2005, p. 155).

El telégrafo fue el primer invento eléctrico que surgió en el siglo XIX, capaz de transmitir mensajes públicos y privados. Las principales invenciones en telegrafía, surgieron en diferentes países de manera independiente, según lo documentan Briggs y Burke, (2005): en Gran Bretaña, James Clerk Maxwell (1831-1874) formuló en 1864, las ecuaciones matemáticas básicas relativas a lo que dio en llamarse campo electromagnético, William Fothergill Cooke y Charles Wheatstone, con quienes habría de asociarse particularmente el invento del telégrafo. En Estados Unidos fue Samuel

Morse, quien diseñó un código de puntos y rayas que podía leerse a cuarenta palabras por minuto y terminó utilizándose universalmente en la transmisión telegráfica. Sin duda alguna, la invención de este aparato eléctrico conocido como el telégrafo, revolucionó la manera de comunicarse mundialmente y dio uno de los primeros pasos tecnológicos en la historia de los medios de comunicación social.

2.2.2.4 La imprenta y la prensa

Los autores Briggs y Burke (2005), establecen que fue en el año 1450, aproximadamente, el momento en el que se inventa en Europa una prensa para imprimir, se cree que probablemente fue obra de Johann Gutenberg de Maguncia, inspirado tal vez en las prensas de uva. En China y en Japón, ya hacía mucho tiempo que se practicaba la impresión, desde el siglo VIII, pero el método más empleado era conocido como “impresión en bloque”. Sin embargo, a comienzos del siglo XV los coreanos inventaron una forma de tipo móvil con similitud a la de Gutenberg.

Es importante mencionar, que la imprenta representó un problema para quienes ejercían el poder en muchos países, sobre todo para algunos clérigos o religiosos, quienes se mostraban preocupados por las personas que a través de este medio tenían la posibilidad de valerse por sí mismas en lugar de depender de las autoridades, lo que debilitaba su dominio y poderío. Es por ellos, que el material impreso se convirtió en un factor importante en diversas sociedades.

Briggs y Burke (2005), consideran:

La tecnología de la imprenta no permaneció inmutable después de Gutenberg. En el siglo XVII el impresor holandés Willem Blaeu perfeccionó el diseño de la prensa de madera. Se introdujeron grandes imprentas para imprimir mapas. La imprenta manual de hierro de Stanhope (1804) duplicó la tasa normal de producción, mientras que la imprenta de vapor de Friedrich Koenig (1811) cuadruplicó la productividad de aquella (p. 35).

Con respecto a la prensa, Briggs y Burke (2005), indican que sus antecedentes se remontan al Imperio Romano. El primer producto periodístico fue una hoja de noticias que circulaba por la antigua Roma, llamada Acta diurna, se publicó semanalmente desde el año 59 a.C. informaba sobre hechos políticos y sociales. Otras publicaciones romanas que también se podrían considerar como precedentes de la prensa son el Acta Senatus y los Annales Maximi. Siglos más tarde, hacia el año 713,

existió en China una publicación del gobierno imperial a la que llamaron Noticias mezcladas. Mientras, en la Europa medieval, surgieron los avisos, páginas escritas a mano que se colgaban en lugares públicos y en el siglo XIII, se creó en Inglaterra la *Nouvelle Manuscrite* para la difusión de noticias.

Sin embargo, la invención de la imprenta está muy relacionada con la reproducción de diversos tipos de información, entre ellos las publicaciones impresas que según los autores, dieron origen a la prensa a mediados del siglo XV. Poco a poco, estas publicaciones fueron adquiriendo una periodicidad determinada y en el siglo XVII, se extendieron por toda Europa y América los periódicos publicados regularmente.

2.2.2.5 El teléfono

Según Briggs y Burke, (2005), el teléfono:

Se convirtió en un instrumento de comunicación a la vez privado y público, empezó unos años antes, en marzo de 1876, cuando Alexander Graham Bell (1847-1922), inventor norteamericano... patentó su “teléfono” palabra que se usó por primera vez en 1796, para un método de comunicación puramente acústico. (p. 164-165).

Para muchas personas la invención del teléfono iba a lograr cubrir una necesidad de comunicación desde el lugar donde se encontraran, según Briggs y Burke (2005), este aparato revolucionó la historia de la comunicación interpersonal a larga distancia, aunque en sus inicios la comunicación era sólo unidireccional. Durante los primeros años, muchas personas asociaron el teléfono tanto con el entretenimiento para un público disperso como con la comunicación punto a punto, uno a uno, entre individuos.

Es decir, el teléfono no solo impactó como medio de comunicación sino también causó impresión entre algunas personas quienes lo veían como un medio de entretenimiento. En algunos países el teléfono era un privilegio para las personas con posibilidades económicas y representaba un lujo tenerlo.

2.2.2.6 La radio

Briggs y Burke (2005), documentan que fue Heinrich Hertz entre el año 1857 y 1894, quien corroboró experimentalmente la obra teórica de James Clerk Maxwell, científico británico que en 1864, había formulado las ecuaciones matemáticas básicas relativas al campo electromagnético. Esta teoría de ondas electromagnéticas ideada por Maxwell y desarrollada en experimentos por Hertz, es la base de la invención de la radio. Sin embargo, atribuirle la invención de la radio a una sola persona es difícil, ya que en diferentes países se reconocen los esfuerzos de varias personas en la creación de este medio de comunicación.

“También en otros países hubo pioneros de la radio, como A. S. Popoff (1859-1906), en Rusia, Edouard Branly (1844-1940) en Francia y Augusto Righi (1850-1920) en Italia... Guglielmo Marconi (1871-1937)”. (Briggs y Burke, 2005, p. 175).

Para muchas personas la radio era un suplente de la telégrafo. Sin embargo, este medio de comunicación mostró su utilidad entre grandes distancias y dejó saber que los mensajes de su transmisión podían ser capturados por personas a los que no estaban dirigidos, lo que para algunos significó un grave inconveniente, ya que la información confidencial e importante transmitida por este medio, podía ser escuchada por personas equivocadas.

2.2.2.7 El cine y la televisión

“En su forma originaria, la televisión no permitía a los espectadores girar un mando internacional, como se podía hacer con los receptores de radio”. (Briggs y Burke, 2005, p.186).

Es decir, la televisión en un principio se diferenciaba de la radio por tener un alcance local, mientras que la radio se caracterizaba por tener un alcance internacional. Briggs y Burke (2005), opinan que la exploración electrónica identificada por Campbell Swinton en 1908 fue la clave para el surgimiento de la televisión. Sin embargo, al igual que la radio, la invención de la televisión no puede atribuírsele a un solo inventor ya que fueron varias las personas que en diferentes lugares patentaron sus experimentos y lograron avances significativos para el desarrollo de este medio de comunicación.

De acuerdo a Briggs y Burke (2005), el desarrollo del cine y de la televisión están ligados a la historia de la cámara. Las fotografías y la cámara fueron durante mucho tiempo de carácter estrictamente artístico. Uno de los pioneros del cine fue Edison, que en 1876, puso en venta su cinetoscopio patentado, aparato que permitía mirar individualmente una película en movimiento. Más tarde, Louis Lumière en 1895, presentó su “cinematógrafo” un programa para la proyección de películas y luego fue el creador de lo que se conoce como documentales. En relación a la producción de películas, los autores Briggs y Burke (2005), consideran que si bien estaba dominada por Francia en 1914, fue Estados Unidos quién ocupó el segundo lugar del mercado exportador de películas.

2.2.3 Los medios de comunicación impresos:

Según Briggs y Burke (2005), el primer periódico impreso fue “*Nuremberg Zeitung*”, publicado en Alemania en el año 1457, luego en 1615 nació el “*Frankfurter Journal*”, también en Alemania; en 1622, surgió el periódico inglés “*Weekly News*”; en 1640, “*La Gazzeta Publica de Italia*”, en 1641, “*La Gaceta Semanal de Barcelona*”, en 1645 el “*Post – och Inrikes Tidningar*”, de Suecia que es una publicación oficial para anuncios gubernamentales y el periódico más antiguo del mundo que aún continúa editándose y en 1661, “*La Gaceta de Madrid*”.

Con el pasar de los años fueron surgiendo mucho más medios impresos, expuestos por Briggs y Burke (2005): en 1785, John Walte, creo en Londres “*The Daily Universal Register*”, título que en 1788 fue cambiado a “*The Times*”, creado en principio como una imprenta donde se producía publicidad diariamente. Sin embargo, se convirtió en el órgano dominante de la prensa de Londres. En Nueva York, surgieron diferentes diarios: en 1833 surge el periódico “*Sun*”, fundado por el tipógrafo Benjamin Day .Posteriormente, en 1835 James Gordon Bennett creó “*Herald*”, un diario innovador. En 1841, Horace Greeley, lanzó su “*Tribune*”, el “Gran Órgano Moral”. En 1851, surge el “*New York Times*”, fundado por Henry Raymon. En París “*Le Petit Journal*” en 1876, “*Le Matin*” en 1882 y “*Le Journal*” en 1889. En 1896, Alfred Harmsworth lanzó en Londres su “*Daily Mail*”.

Paulatinamente a la creación de diversos diarios, algunos países fueron instaurando leyes en las que se reconocía la libertad de expresión y los periódicos organizaron su estructura informativa en torno a agencias de noticias, que pasaron a ser mediadores entre los medios de comunicación impresos y los gobiernos. Sin embargo, muchos países se vieron limitados por restricciones en torno a la libertad de expresión con respecto a la prensa. La evolución de la prensa contribuyó al surgimiento de la opinión pública y las actitudes racionales y críticas. Los periódicos llegaron a ser

instrumentos de gran influencia y poder dentro de las sociedades. No obstante, a lo largo del siglo XX, la prensa escrita ha tenido que competir con otros formatos para divulgar información: la radio, la televisión y las nuevas tecnologías. Sin embargo, las publicaciones periódicas, se han adaptado a los nuevos tiempos y cuentan con servicios que les permite estar en contacto con sus usuarios.

2.2.3.1 Los medios de comunicación impresos en Venezuela

Bisbal (2007) documenta que la historia de la prensa escrita y del periodismo Venezolano, inicia en el siglo XIX. Los primeros periódicos, surgieron a la luz de los sucesos de la guerra de la Independencia de Hispanoamérica y a la llegada de la imprenta a Venezuela en 1808, traída por Francisco de Miranda. La prensa era el lugar para depositar los aportes, reflexiones, discursos y documentos de la intelectualidad criolla de la época que prestaba servicios a la causa de las primeras repúblicas y a la reconstrucción nacional.

De esta manera, según Bisbal (2007), desde 1808 empieza a circular la *“Gaceta de Caracas”* fundada por Andrés Bello. Este medio servía como vocero de las autoridades coloniales y de acuerdo a las novedades de la guerra cambiaba de línea editorial, conforme al frente realista o patriota. Sin embargo, este diario tuvo poca duración debido a los constantes cambios y desapareció formalmente en el año 1822. Pero el 27 de junio de 1818, cuando Simón Bolívar, funda *“El Correo del Orinoco”* como portavoz de la nueva república. Posteriormente surgieron otros diarios importantes como *“El Venezolano”* (1822), *“El Constitucional Caraqueño”* (1825), *“El Patriota Venezolano”* (1830), *“El Liberal”* (1836), *“La Gaceta Federal”* (1868-1869) y *“La Gaceta Oficial de Venezuela”* (1872). En julio de 1890, surge el diario *“La Religión”* y en 1893, se hace uso por primera vez de la publicidad en el diario *“El Pregonero”* y en 1904, cuando se crea el diario *“El Impulso”*, del Estado Lara, catalogado como el diario más antiguo del país, aun en circulación.

De acuerdo a esta breve descripción de la evolución histórica que han vivido los medios de comunicación impresos venezolanos, a partir de 1808 con la llegada de la imprenta. Bisbal (2007), considera que la modernización y crecimiento de los medios de comunicación comienza a finales de la década de los años cincuenta, coincidiendo además con el derrocamiento de la dictadura militar de Marcos Pérez Jiménez. De igual manera, la historia de los medios de comunicación, su estructura de funcionamiento, su implantación como empresas dentro del mercado de la información, ha estado ligada al desarrollo económico de la nación, al igual que a los cambios y tendencias políticas que el país ha vivido en distintos momentos y circunstancias.

Por lo tanto, la prensa en Venezuela ha evolucionado a través del tiempo. Se han producido diferentes cambios no sólo en aspectos externos como el diseño de los diarios, sino en los aspectos internos como la presentación y el manejo de la información. Actualmente, los diarios y periódicos de Venezuela conforman toda una industria periodística y en su mayoría se han convertido en empresas multimedia ligadas a otros medios y negocios.

Para el año 2007, de acuerdo con los datos suministrados por Bisbal (2007), Venezuela contaba con 111 diarios (21 editados en Caracas y 90 editados en las demás regiones del país) con un tiraje aproximado de casi 3.500.000 ejemplares. Los ocho principales diarios regionales son: *Panorama*, *El Carabobeño*, *Notitarde*, *Correo del Caroní*, *La Nación*, *El Impulso*, *El Informador* y *El Tiempo*. Los periódicos mencionados anteriormente concentran un tiraje de 255.000 ejemplares por día y los tres diarios de Caracas con circulación nacional que están mejor consolidados económicamente son: *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*, los cuales producen un tiraje aproximado de 322.000 ejemplares diarios.

En relación a lo dicho por el autor, *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*, no solo son importantes por su estabilidad económica o producción diaria de ejemplares, sino por la significativa trayectoria que han tenidos estos tres medios de comunicación impresos en Venezuela. Es por ello que, fueron elegidos en la presente investigación, con el objetivo de estudiar y comparar sus servicios de información. Tomando en cuenta, que el trabajo periodístico demanda la existencia de tales servicios para la gestión de información que día a día generan las empresas informativas.

2.2.4 Los servicios de información de los medios de comunicación impresos

Dentro de los medios de comunicación en general, como lo explica Lluís Codina (2002), el departamento que asume la responsabilidad de gestionar la información se conoce bajo diferentes títulos. Algunos le dan por nombre al servicio de información, archivo y aunque este término suele utilizarse, en este contexto es un término equivocado. Es por ello que, cada vez que se mencione el término “servicio de información” nos estaremos refiriendo al lugar destinado dentro de los medios de comunicación para la gestión, el procesamiento, el almacenamiento y la difusión de documentación periodística.

Para comprender más allá del significado de los servicios de información de los medios de comunicación impresos, es necesario conocer la importancia de estas unidades, a través, de un breve resumen de su origen y evolución:

Fuentes (1995) considera:

En el origen de la actividad documental de ámbito periodístico confluyen tres hechos de fundamental significación: la utilización de otros periódicos para elaborar nuevas informaciones, la recopilación y archivo de los ejemplares del propio medio y el interés por las informaciones necrológicas... De ahí, los primeros servicios de documentación norteamericanos recibieran el significativo nombre de morgues. (p. 23).

De acuerdo con la autora, la documentación surge como actividad fundamental dentro del periodismo, debido a la necesidad informacional de los propios periodistas, quienes comenzaron a aplicar de forma imprevista, técnicas propias que les ayudaban a contrastar, clasificar, almacenar, recuperar y utilizar la información que necesitaban para su labor periodística diaria.

Además, Fuentes (1995), opina:

La principal fuente de información retrospectiva de la prensa escrita es al margen de la consulta de obras de referencia, la utilización del resto de diarios ya publicados...La práctica de entresacar noticias procedentes de otros diarios fue algo habitual hasta bien entrado el siglo XIX. La extensión de tal actividad obligó a las más importantes empresas editoras a establecer oficinas de intercambio que facilitasen tanto la cooperación con los rotativos nacionales, como la suscripción a los periódicos extranjeros. (p. 23)

Es decir, la prensa escrita representa una de las fuentes de información idóneas para la consulta de datos actuales y retrospectivos con carácter fiable y veraz. Por otra parte, la conservación de los ejemplares constituye otro antecedente de la tarea documental en los medios de comunicación impresos, ya que en la actualidad, la mayoría de los medios de comunicación impresos conservan una colección completa de sus publicaciones periódicas como parte de su acervo documental. Estas colecciones son consideradas de gran utilidad como referencia informativa para los usuarios.

Con respecto al surgimiento de la documentación periodística, Fuentes (1995), documenta que:

La introducción de la documentación en el periodismo anglosajón a partir de 1850 coincidió con diversos factores: por un lado, con el impulso económico dado a la empresa periodística en Inglaterra y Estados Unidos, por otro, con el afán por ofrecer información de mayor calidad y finalmente, con dinamismo provocado en el sector de la comunicación a raíz de la difusión del telégrafo. Pero el interés documental surgió también de la voluntad por autorizar la información, verificarla y, a la vez, dar prestigio y credibilidad al medio. (p.24)

El surgimiento y desarrollo de la documentación en los medios de comunicación impresos, correspondió a la necesidad de las empresas informativas por ganar reputación, credibilidad y confiabilidad al brindar información veraz y de calidad. Según Fuentes (1995), la primera fase en la evolución de los servicios de información de los medios impresos corresponde a la elaboración de índices temáticos y de autores. La elaboración de los índices temáticos contribuyó al impulso de la actividad documental, ya que los índices constituían una obra de referencia para la consulta del propio diario, que agilizaba la recuperación de la información sin necesidad de recurrir a la fuente original.

Posteriormente, de acuerdo a la autora, la necesidad de contar con documentación fiable se trasladó a otros contenidos de los medios de comunicación impresos, dando origen a una segunda fase en la evolución de los servicios de información con los archivos verticales, en donde se recopilaban, seleccionaban y almacenaban parte de las noticias, sucesos y temas producidos por el mismo diario y otros periódicos, con el fin de ser utilizados para futuras investigaciones. Sin embargo, el desarrollo informativo en los medios de comunicación va estrechamente ligado a la evolución de los servicios de información, mediante técnicas metodológicas y organizativas utilizadas por estas unidades a través del tiempo, por lo que los archivos verticales (recortes de prensa) en la actualidad dejaron de crecer.

En referencia al tema, Ortiz Vásquez (2005), opina que hasta muy entrada la década de los '70 los AP (archivos de prensa) se traducían en la práctica en archivos de recortes de prensa, los cuales eran depositados en carpetas o sobres, rotulados con una materia o descriptor temático y a su vez, organizados alfabética o sistemáticamente de acuerdo a la naturaleza de su contenido. Comúnmente presentaban una combinación de ambas técnicas de almacenamiento y recuperación.

Además, Fuentes (1995), establece que:

La segunda Guerra Mundial fue decisiva para el ulterior desarrollo metodológico y funcional de los servicios de documentación norteamericanos... Lo mismo sucedió en Gran Bretaña, donde la información continuaba valorándose como un instrumento indispensable para cumplir los fines de la propia información. En Alemania, toda la experiencia acumulada en la gestión documental en el ámbito estrictamente archivístico y bibliotecológico se trasladó al campo del periodismo escrito y radiofónico... Hacia 1945 el aumento en el número de rotativos que se dotaron de servicios de documentación permitía hablar de una incipiente generalización de la labor documental en la prensa europea (p.27)

Es decir, la primera Guerra Mundial representó un período importante para el desarrollo y la organización de la actividad documental en los medios de comunicación impresos debido a la gran cantidad de información recopilada por algunos periódicos durante este suceso. Además, se usó de la documentación, para la verificación de datos y antecedentes informativos y es por ello que la documentación se desarrolló en mayor manera dentro de los medios de comunicación, debido al carácter interpretativo que tomo el periodismo, informando de mejor manera a los lectores y llevándolos a la comprensión y reflexión de los hechos ocurridos.

“Los medios impresos comenzaron a informar de lo que subyacía bajo los hechos; la documentación de la noticia se hizo imprescindible...Trayendo consigo la generalización de las prácticas documentales en la labor periodística” (Fuentes, 1995, p.28)

Sin embargo, cuando se extendió la práctica documental y el desarrollo interno de los servicios de información periodística, se promovió el crecimiento desmesurado de la documentación y surgió la necesidad de reorganizar los servicios de documentación, para solventar los problemas, reducir espacio y facilitar la gestión documental, a través de nuevas técnicas y herramientas. Fuentes (1995), expone los métodos utilizados:

- La microfilmación: la introducción de los soportes micrográficos atenuó los problemas de espacio y conservación provocados por la abundancia de documentos almacenados en los archivos de prensa. A partir de 1960 aproximadamente, esta práctica se fue generalizando.

- La creación de las primeras bases de datos: la microfilmación no aportó mejoras significativas desde el punto de vista del acceso a la información. No representaba una idea integradora que facilitara la clasificación, búsqueda y recuperación documental. Es por ello que se optó por combinar los índices de las publicaciones con la microfilmación de la colección del diario y fue a finales de los años 70, cuando surgieron las primeras bases de datos.
- Las bases de datos a texto completo: las primeras bases de datos de prensa se limitaron a contener información de los índices manuales, pero el aumento en la capacidad de memoria y de gestión de la tecnología informática permitió la aparición de las bases de datos de texto completo. Su extensión también se vio favorecida por el auge que alcanzó la informática en las redacciones, lo que permitió incorporar automáticamente en la base de datos el formato digital del periódico.
- La incorporación de las memorias ópticas: Las memorias ópticas como el CD-ROM, forman parte de las tecnologías aplicables a la gestión de información periodística, debido a su capacidad de dar respuesta a una serie de necesidades determinantes de los archivos de prensa: agilizar la localización de los documentos, evitar su dispersión y garantizar su conservación.

En relación al tema, Ortiz Vásquez (2005), considera que la conversión de los antiguos sistemas en archivos de edición electrónica iba engrosando día a día un archivo electrónico local. También se puede decir que esta transformación preparó a los medios, para la publicación electrónica en Internet. Sin embargo, hasta buena parte de los 80 o inclusive los 90, algunos servicios de información, aun utilizaban recortes de prensa, debido a los bajos presupuestos disponibles. Fue a finales de los años 90, cuando el precio de los scanners hizo posible que los servicios de información volcaran sus esfuerzos a reemplazar el recorte de papel por la imagen digitalizada.

2.2.4.1 Características de los servicios de información en los medios de comunicación impresos

Fuentes (2005), opina que aunque en los servicios de información de los medios de comunicación se pueden usar las mismas técnicas documentales manejadas en bibliotecas, hemerotecas, archivos y otras unidades. Es recomendable hacer uso de las distintas operaciones de la cadena documental para la gestión de estos servicios. Es por ello, que la autora establece las siguientes características generales de todo servicio de información periodística:

- **Dualidad en el origen de las fuentes:** los medios de comunicación social, son información por sí mismos (productores de información) y para difundir la información necesitan recogerla previamente, es decir, se nutren de información externa (receptores de información).
- **Multiplicación constante de información heterogénea:** los fondos documentales de los servicios de información de los medios de comunicación crecen constantemente, lo que hace necesario establecer objetivos y criterios de clasificación, orden y expurgo, para evitar dispersión y duplicación de información.
- **Rapidez en la respuesta:** una característica primordial que diferencia radicalmente otros tipos de documentación con la periodística, es la necesidad de dar respuestas concretas, fiables y en el menor tiempo posible a las demandas de los usuarios.
- **Obsolescencia de la información:** los medios de comunicación producen información constantemente. Sin embargo, los periodistas de acuerdo al producto informativo que se vaya a generar necesitan información actualizada o retrospectiva. Es por ello, que cada medio de comunicación conforme a sus necesidades debe establecer criterios de vida para sus documentos, tomando en cuenta importancia y utilidad de los mismos, así como periodos de expurgo para la información obsoleta.
- **Dicotomía texto-imagen:** en la prensa, la información textual y gráfica son fuentes muy importantes y usualmente se complementan una a la otra. Los

servicios de información deben evitar separar la información textual de la gráfica o viceversa, sin antes establecer criterios de almacenamiento para la recuperación de ambas partes, con el fin de garantizar y conservar la información completa.

- **Diversificación de usuarios:** todo servicio de información se debe a sus usuarios. La documentación informativa, a través de los medios de comunicación social, responde principalmente a la necesidad de los periodistas de la empresa, quienes necesitan constantemente información para producir noticias, reportajes, entrevistas, constatar y verificar datos, entre otras actividades y en segundo lugar el servicio de información también está dirigido a otros usuarios como investigadores, instituciones públicas o privadas, estudiantes y público en general, que acuden ante estas unidades con diferentes necesidades de información.

Las características anteriormente mencionadas por la autora, nos permiten comprender la importancia de establecer criterios de captación, selección, almacenamiento y expurgo en los servicios de información, conforme a los objetivos, intereses y necesidades del medio al que pertenecen. Para ello, según Fuentes (2005) se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Estudiar y analizar los hábitos de búsqueda de los periodistas y adaptar el servicio a sus necesidades.
- b) Identificar las necesidades de información no cubiertas para llenar los vacíos y facilitar la búsqueda.
- c) Valorar la importancia, eficiencia y cualidad de diferentes fuentes y tipos de información.
- d) Adaptarse al medio adquiriendo el “sentido de la noticia” que hace una información valiosa.
- e) Inmersión en el proceso editorial, con una implicación activa en las rutinas de producción del diario.

2.2.4.2 Funciones de los servicios de información de los medios de comunicación impresos

Delgado Soler (1999), recopila las funciones de los servicios de información en los medios de comunicación impresos y las resume de la siguiente forma:

- a) **Función previsor o inspiradora:** los diferentes servicios de documentación periodísticos deben estar continuamente alerta de lo que acontece. Han de servir para reflexionar sobre el pasado y sobre la evolución de los diferentes acontecimientos o hechos noticiosos. Igualmente, esta función señala la posibilidad de que sea el propio servicio de información, quien facilite al medio de comunicación posibles noticias. El servicio de información debe controlar, a través de la agenda de previsiones, todos aquellos acontecimientos que pueden convertirse en noticia.
- b) **Función preparatoria:** la documentación informativa o periodística facilita todos los datos para la producción de la noticia independientemente de la naturaleza del medio. Por lo tanto, hay que valorar la información para que sirva de contexto. Es necesario conocer las diferentes fuentes, tanto internas como externas y evaluar la validez de la información.
- c) **Función crítico-verificadora:** el servicio de información debe concebir tres funciones básicas: La función fáctica: que da al usuario aspectos determinados de consultas concretas, una fecha, una cifra, entre otros. La función crítica que autentifica la veracidad de la información y la función semántica: que es la relación entre la verdad informativa y el lenguaje de la comunicación.
- d) **Función complementaria:** la documentación informativa se utiliza para contextualizar la noticia, mediante antecedentes, personajes y hechos relacionados con la información que sirvan para complementar los datos y producir noticias de calidad.
- e) **Función lingüística-clarificadora:** relación entre los significantes y los significados, presentados de manera clara, precisa y coherente con la ideología del medio y con los lectores a los que va dirigido.

- f) **Función modélico-narrativa:** función por la cual se ofrece a los periodistas esquemas y modelos con expresiones claras y estructuras inteligibles, probadas con anterioridad en el proceso comunicativo.
- g) **Función informativa:** los medios tienen que ofrecer información comprobada, contrastada y de calidad. Esta función consiste básicamente en dar respuesta a consultas temáticas, onomásticas, así como cronológicas y geográficas.
- h) **Función formativa:** la documentación periodística, tiene por sí misma un valor formativo que será determinado por el propio usuario, quien tienen la posibilidad de aprender sobre aquellos aspectos que le son propios y suponen una base ética personal y en muchos casos, empresarial. Esta función ayudará a una mejor interpretación y reconocimiento de hechos futuros al poder identificar acontecimientos pasados debidamente contextualizados.

Aunque se considere que algunas de las funciones mencionadas anteriormente superan no solo las posibilidades del servicio de información, sino las labores estrictamente documentales, estas funciones pueden ser consideradas como aquellos aspectos que pueden tomar en cuenta de acuerdo a sus necesidades, tipo de usuarios e intereses cualquier servicio de información periodística.

2.2.5 La documentación

“La documentación nace por la necesidad de llevar a cabo –frente al crecimiento bibliográfico- la organización total de las fuentes de información para satisfacer aquella parte del trabajo investigador necesitado de las mismas” (López Yepes, 1981, p. 706).

Es decir, la documentación surge de la necesidad de ordenar las fuentes de información, ante el crecimiento bibliográfico desmesurado y las necesidades informacionales para la investigación.

López Yepes (1981), considera a Otlet y La Fontaine los pioneros en realizar a finales del siglo XIX, una obra que representa la institucionalización y organización a nivel internacional de la actividad documental, el intento de resolver a nivel mundial que los investigadores pudieran tener control y acceso a las fuentes de información necesarias para sus estudios, la definición más universal de documento y la utilización

de sistemas de clasificación bibliotecaria como el Dewey, perfeccionados y adaptados para la utilidad de la documentación y de la propia bibliotecología.

Otlet, 1934, citado por López Yepes (1981) considera que la documentación es: “la ciencia general, auxiliar de todas las demás, que les impone sus normas desde el momento en que ellas transmiten sus resultados en forma de documento” (p. 703).

Al respecto López Yepes (1981), considera que la documentación es generalizadora en sentido objetivo, es decir, como rama de la ciencia para establecer el proceso de la comunicación de las ideas, pero es especializada en sentido subjetivo por cuanto habitualmente se dirige al perfeccionamiento de dicha comunicación en un campo del saber determinado.

De acuerdo con ambos autores, la documentación concebida dentro de una perspectiva generalizada se denomina documentación general y tiene por objeto el estudio del proceso informativo y documental para la obtención de nuevo conocimiento; pero a su vez cuando esta documentación se destina a un contexto específico, es decir, en el momento en que se define como documentación de algo y para algo, se convierte en documentación especializada.

Por su parte, Castillo (2005), piensa que:

La documentación tiene su origen en la bibliografía. A medida que se desarrolla la bibliografía –impulsada por las necesidades que origina el conocimiento científico, la abundancia de libros y otras publicaciones-, se hace necesario instrumentar nuevos métodos que las den a conocer, orienten sobre su contenido y, a ser posible, indiquen cómo localizarlos. (p. 3)

Tanto López Yepes, como Castillo consideran que el incremento desmesurado de la información y la necesidad de implementar métodos y técnicas para organizar, gestionar y recuperar dicha información, respaldó el surgimiento de la documentación, con el objetivo de satisfacer las demandas principalmente de los científicos quienes necesitaban de información para llevar a cabo sus investigaciones.

Ahora bien, luego de conocer el origen de la documentación, es importante conocer su definición, de acuerdo a la perspectiva de diferentes autores, citados por Castillo (2005):

Bradford en su obra *Documentation*²⁶ define la documentación como “el arte de recoger, clasificar y hacer fácilmente accesibles los documentos de todas las formas de la actividad intelectual”.

Enrich Pietsch en *Grundlagen der Dokumentation*²⁷ considera que la documentación es “una disciplina que se ocupa de la sistemática, interpretación y preparación para uso de los documentos”.

La Federación Internacional de Información y Documentación (FID) en 1945, define a la documentación como “la recolección, almacenamiento, clasificación, selección, difusión, y utilización de todos los tipos de información”.

Álvarez - Osorio define la documentación como “la actividad científica que se ocupa de la recogida y análisis de los documentos científicos y otras fuentes de nuevos conocimientos, almacenamiento de la información en ellos contenida, y recuperación y difusión de la misma, a fin de que alcance rápida y eficazmente a quienes puedan utilizarla” (p. 2)

Por otra parte la autora, Amat (1995) considera que la documentación se ha convertido en una disciplina científica con técnicas y métodos propios. Es una vía que a través de sus funciones de selección, tratamiento y difusión de información actúa de intermediario entre los conocimientos y el cliente potencial o real que los solicite, pero contando siempre con la presencia y participación directa o indirecta del usuario, facilitando el acceso a la masa documental, ayudándole en su búsqueda personal, ofreciéndole todos los medios informativos que precise para realizar su trabajo, preparándole el camino a seguir para conseguir su fin y, en consecuencia, proporcionándole muchas veces soluciones a problemas concretos.

²⁶ Documentación

²⁷ Fundamentos de la documentación

En conclusión diversos autores concuerdan, en que la documentación es la disciplina que se encarga de recolectar y tratar las diferentes fuentes de información en todos sus soportes, para almacenarlas, recuperarlas y difundirlas de la forma más efectiva posible, con el fin de satisfacer la necesidades de quienes necesiten determinada información.

2.2.5.1 La documentación informativa

La documentación informativa forma parte fundamental de la información periodística, es por ello que para entender qué es, como se desarrolla y para qué sirve, es necesario comprender principalmente la definición de periodismo.

Galdón (2002), considera que el periodismo es el conocimiento prudencial que consiste en la comunicación adecuada del saber sobre las realidades humanas actuales que a los ciudadanos les es útil conocer para actuar libre y solidariamente.

En términos generales, de acuerdo con Galdón, podemos definir al periodismo como la práctica o el oficio que tiene por objetivo la búsqueda y producción de información acerca de los acontecimientos diarios de la realidad humana, es de carácter público y su labor es mantener informados a todos los sectores de la sociedad.

Una vez explicada la definición de periodismo, podemos dar paso a la definición de documentación informativa: López Yepes (1996), considera que la documentación informativa es una rama de la documentación que tiene por objeto el estudio del proceso de transmisión de las fuentes, para la producción y difusión de nuevo conocimiento en distintos soportes convencionales y electrónicos, y su aplicación al estudio e investigación de la comunicación social y de las ciencias de la información y al trabajo documental en la empresa informática (y empresas de documentación informativa).

De acuerdo con López Yepes, la documentación informativa es una vertiente de la documentación, especializada en la fuentes de información producidas por la medios de comunicación social, que a su vez genera nuevos productos y conocimientos, a través del proceso informativo documental.

Por su parte Coll Vinent (1984), opina que la documentación informativa estudia los métodos y las técnicas orientados a reunir, difundir, clasificarlas, analizar y crear sistemas adecuados para la recuperación de la información producida por los medios de comunicación.

De acuerdo con el autor, la documentación informativa dentro de los servicios de información de los medios de comunicación, representa un pilar fundamental que permite establecer los métodos y procedimientos que han de utilizarse para clasificar, ordenar, analizar, almacenar y recuperar la información generada por los mismos medios, para la creación de nuevos productos.

En el trabajo periodístico la documentación informativa, representa el producto y el insumo, la base y el resultado de un mismo proceso informativo. El hecho documental se considera parte de todo proceso informativo. Es por ello que la documentación como ciencia de la información, se considera una ciencia auxiliar y complementaria de la comunicación social. Para que la tarea informativa de los medios de comunicación sea realizada lo mejor posible se debe contar con documentación de calidad.

Para los periodistas la información es necesaria. Es por ello que Del Corral (1976), considera que la necesidad de contextualizar y documentar ampliamente la realidad social, exige tener en las propias salas de redacciones de los medios de comunicación, de modernos y sofisticados servicios de documentación, capaces de gestionar adecuadamente un considerable volumen de información referencial sobre todas las áreas del conocimiento humano.

Es decir, la importancia de la documentación informativa reside en la gestión adecuada de la gran cantidad de información generada por los medios de comunicación, ya que debe proporcionar a los periodistas en primer lugar un servicio de referencia que abarque todas las áreas del conocimiento y a su vez la realidad social en la que se desenvuelve el medio, de acuerdo a las necesidades de la organización y sus parámetros informacionales. No hay duda que la comunicación social va de la mano con la gestión de información a través de la documentación informativa, ya que la obligación de un medio de comunicación es defender los intereses públicos, y este objetivo solo se puede alcanzar cuando el medio está enfocado en informar con calidad y veracidad.

Por su parte, Codina (2000) propone la siguiente definición para la documentación en los medios de comunicación: "Conjunto de ciencias y técnicas

documentales al servicio de: a) la producción de informaciones de actualidad, b) el incremento de su calidad, c) su almacenamiento y conservación y (iv) su difusión y reutilización” (p. 49).

De acuerdo con el autor, los medios de comunicación social generan y difunden información, destinada a un público amplio y variado, que necesita ser informado diariamente de los distintos aspectos de la vida y los acontecimientos mundiales desde diferentes perspectivas. Toda la información generada por un medio de comunicación forma parte de un acervo documental valioso, que debe ser ordenado y gestionado, mediante técnicas documentales adecuadas y adaptadas a cada empresa, de manera que la información pueda ser recuperada, usada y difundida en función de satisfacer de la mejor manera las demandas de los periodistas como principales usuarios del medio y en segundo lugar las necesidades informacionales de investigadores, estudiantes y público en general. Es decir, la base fundamental para que la tarea informativa de todo medio de comunicación sea de calidad, es el buen uso que los periodistas puedan darle a la documentación.

2.2.5.2 Características de la documentación informativa

Codina (2000), propone tres definiciones que caracterizan a la documentación informativa, de acuerdo a sus dimensiones principales:

1. La *Documentación en los medios* como disciplina científica: estudio de la naturaleza, diseño y utilización de los sistemas de información documental.
2. La *Documentación en los medios* como actividad profesional: conjunto de prácticas profesionales relacionadas con el diseño y la utilización de sistemas de información documental aplicados a los medios de comunicación social.
3. La *Documentación en los medios* como sub sector económico: conjunto de bienes y servicios relacionados con el diseño, creación y explotación de sistemas de información documental que permiten el almacenamiento, conservación, representación, recuperación y difusión de informaciones creadas por los medios de comunicación social.

Cada una de estas definiciones planteadas por Codina, constituyen la razón de ser de la documentación periodística. Sin embargo, uno de sus papeles más

importantes ocurre cuando se produce la noticia. Los medios de comunicación como ya lo hemos visto están enfocados en informar constantemente a sus usuarios y es justo allí donde reside la importancia de los servicios de información, ya que es en este lugar donde se gestiona la mayor cantidad de documentación que complementa y enriquece a la producción de noticias de calidad.

2.2.5.3 La documentación informativa en la producción de la noticia

Codina (2000), propone las funciones esenciales que la documentación periodística aporta en la creación de la noticia:

- **La función de calidad:** esta función está compuesta por dos facetas.
 - La complementariedad: indica que a menudo, algunos productos periodísticos, requieren ser completados con información retrospectiva para poder alcanzar las exigencias mínimas de calidad.
 - La credibilidad: a medida que el medio consigue sistemáticamente determinados niveles de calidad, debido al uso intensivo de los sistemas de información, también consigue alcanzar niveles cada vez más altos de credibilidad.
- **La función de creatividad:** el término creatividad sirve para designar cosas diferentes, pero muy relacionadas entre ellas. En esta función es el manejo de la documentación periodística lo que constituye el cuerpo principal de algunos productos informativos.
- **La función de la rentabilidad:** esta función admite dos dimensiones. La primera dimensión consiste en reutilizar los materiales informativos creados por el medio, es decir, permite realizar economías de escala con la producción propia. La segunda dimensión consiste en la explotación de los fondos documentales del medio como producto en sí mismo, convirtiéndose en una fuente de ingresos adicionales para la empresa informativa.

No obstante, para situar estas funciones de la documentación informativa como disciplina en la producción de la noticia, nos será útil visualizar los elementos de los sistemas redaccionales de los medios de comunicación, presentados en la siguiente adaptación del esquema de Codina (2000).

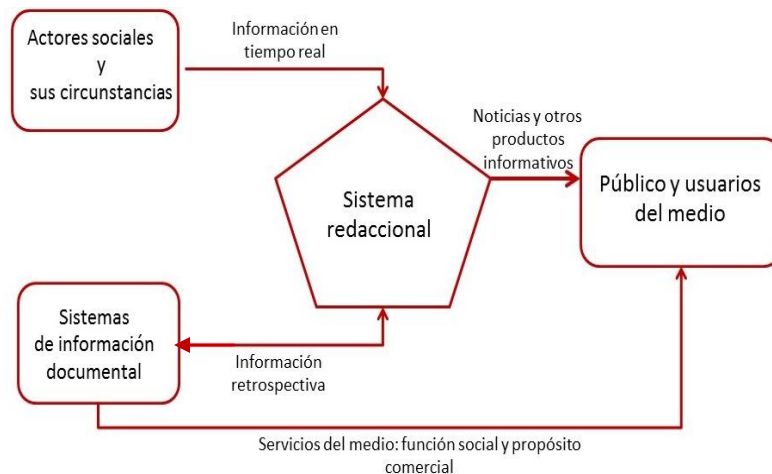


Figura N° 3 Adaptación de (Codina 2002 por (Robles, 2013)

Como se observa en el esquema, la producción de la noticia asume dos clases de entradas de información: información en tiempo real e información retrospectiva. La información retrospectiva es proporcionada por los servicios de información, es decir, por todos aquellos procedimientos concernientes a la documentación informativa o periodística.

Según, Codina (2000), la información a tiempo real, es aquella que se genera de manera sincrónica con el hecho o suceso que esté ocurriendo en el momento de origen. Un ejemplo de información a tiempo real puede ser los datos que un periodista obtuvo en una rueda de prensa o cubriendo la pauta de un hecho específico. Mientras que toda información obtenida el día anterior, meses o años atrás, es considerada información retrospectiva. Por ejemplo, un diario o una publicación escrita de cualquier clase, de años anteriores.

En este sentido, la información retrospectiva necesaria para la producción de la noticia, sólo puede ser utilizada correctamente a través de un servicio de documentación, que facilite y proporcione la búsqueda y recuperación de este tipo de

información. En algunos géneros periodísticos, como el periodismo de investigación o el periodismo de precisión, la mayor cantidad de información utilizada es retrospectiva.

Codina (2000), opina que:

Esto nos permite enunciar lo que podríamos llamar la *ley de hierro de la información periodística*: cuanto mayor es la calidad del producto informativo, tanto más intensivo habrá sido el uso de la información retrospectiva en el mismo y, en consecuencia, tanto mayor es la probabilidad de que haya requerido el uso intensivo de sistemas de información documental. (p. 53)

Es decir, la calidad del producto informativo es igual a la cantidad de información retrospectiva utilizada en la producción de la noticia. Por tanto, también es mayor la posibilidad de uso de los sistemas de información periodística:

Alta Calidad = Alto uso de información retrospectiva= Alto uso de los servicios de información
--

Por ejemplo, cuando un reportero o profesional de la información necesita consultar un dato concreto, realizar una entrevista, un documental o investigación, un reportaje entre otros productos informativos y debe certificar la información o complementarla, seguramente lo hará a través del servicio de documentación del medio de comunicación para el que trabaja. Sin embargo, cuando el medio de comunicación no cuenta con un servicio de documentación, el periodista no podrá realizar dicha consulta y por tanto la información puede que no sea fiable o que termine incompleta.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Hurtado (2008), afirma que existen varios niveles para clasificar el tipo de investigación partiendo del objetivo general. Por consiguiente el presente estudio fue el resultado de dos tipos de investigación de acuerdo a las fases que lo componen, se tomó como punto de partida la investigación descriptiva y luego se abarcó la investigación comparativa.

Las investigaciones de carácter descriptivo abordan uno o varios objetos de estudio. Por ende, ésta investigación tomó como base la descripción del estado en el que se encontraban los servicios de información de los periódicos: *El Nacional*, *El Universal* y *Ultimas Noticias*, y el funcionamiento de cada uno de ellos. Cabe acotar, que en este tipo de investigación no se toman en cuenta las relaciones causales entre los objetos a estudiar, ni se formulan hipótesis.

Debido a que ésta investigación es también de carácter comparativo, se realizó un estudio comparado de los tres servicios de información objeto de estudio, con el fin de identificar y establecer diferencias y semejanzas entre ellos.

3.2 Diseño de investigación

De acuerdo a Hurtado (2008), la investigación holística ha permitido desarrollar una clasificación coherente dentro de los diseños de investigación que alude a las decisiones que se toman en cuanto al proceso de recolección de datos.

La presente investigación asumió un diseño de carácter mixto, ya que incluyó tanto fuentes vivas como fuentes documentales. Se utilizaron fuentes vivas en el ambiente natural de los hechos, es decir, desde los servicios de información, contexto que dio lugar a la recolección de los datos a través de un diseño de campo y fuentes documentales que permitieron establecer las bases teóricas mediante el diseño documental. Por ende, este estudio no corresponde al diseño experimental.

Con respecto a la perspectiva temporal del diseño, ésta investigación es contemporánea transeccional, ya que tuvo como propósito obtener la información del estado y funcionamiento de los servicios de información objeto de estudio, como un evento actual y bajo un periodo único de tiempo.

En cuanto a la amplitud y organización de los datos, la presente investigación correspondió a un diseño multivariable, ya que hizo énfasis en el funcionamiento y las características de cada uno de los servicios de información como totalidad, pero también estudio cada una de las unidades en particular mediante el diseño de caso.

3.3 Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por cada uno de los servicios de información de los medios de comunicación impresos: *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias*. Se tomó una muestra de carácter no probabilístico, definida por Hernández Sampieri; et al. (2006), como muestra de expertos, constituida por los jefes encargados de cada servicio de información, ya que se consideran los sujetos idóneos para conocer el funcionamiento de estas unidades, por las siguientes razones:

- Conocimiento en el área en base a su gestión
- Experiencia en los procedimientos documentales
- Responsabilidad en cuanto al cargo que ocupan y al equipo de trabajo que dirigen.

Los jefes encargados de cada servicio de información son: *Archivo de Redacción El Nacional*, Lic. en Bibliotecología Yulimar Surita, *Centro de Documentación El Universal*, Lic. en Comunicación Social, Mónica Pupo y *Archivo Fotográfico Y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* Lic. en Bibliotecología, Anny Mejías.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó por observación indirecta, mediante una entrevista sustentada a través de un cuestionario de 30 preguntas abiertas y 4 preguntas cerradas, formuladas a los encargados de los servicios de información objeto de estudio. La entrevista se realizó de forma personal y presencial, con el fin de conocer el estado y el funcionamiento de estas unidades.

Para la elaboración del cuestionario se estudiaron las áreas en las que se desenvuelve todo servicio de información periodística, como lo son: los productos informativos, aspectos gerenciales, procesos técnicos, almacenaje y servicios. Posteriormente, se determinaron los aspectos que deberían ser desarrollados en cada una de estas áreas, para el diagnóstico y la descripción de los servicios de información mediante un cuadro inicial, llamado matriz de criterios de comparación, que sirvió como bosquejo para la entrevista final (material disponible en los anexos A 1-A 6). Los aspectos anteriormente mencionados son:

Productos:

- Productos informativos que genera la empresa
- Productos informativos que almacenan el servicio de información

Aspectos gerenciales

- Misión
- Visión
- Objetivo de su presencia en la organización
- Número de empleados
- Organigrama
- Departamento al que está adscrito
- Presupuesto

Procesos técnicos

- Tipo de documentos y soportes que manejan
- Recepción del material
- Volumen de colecciones
- Criterios de selección de información
- Proveedores de información
- Envío de información por parte de los proveedores

- Procesamiento de los documentos
- Tecnologías de la información y comunicación
- Sistema de almacenamiento y recuperación de información
- Proveedor del sistema de almacenamiento y recuperación de información
- Métodos para el almacenamiento y recuperación de información
- Sistemas de clasificación

Almacenaje

- Criterios de almacenamiento físico
- Criterios de almacenamiento digital
- Mecanismos de preservación y conservación de los documentos
- Dispositivos de conservación de los documentos

Servicios

- Tipología del servicio
- Usuarios
- Servicios que presta
- Vías para la prestación de servicios
- Horario
- Promedio diario de personas que utilizan el servicio de información
- Promedio diario de consultas atendidas por el servicio de información
- Promedio de usuarios y consultas durante el año 2014.

Una vez establecidas las áreas y los aspectos que cada una comprende, mediante el esbozo inicial de la matriz de comparación, se definieron y formularon las preguntas, que dieron lugar al cuestionario para las entrevistas (material disponible en los anexos B 1 – B3).

3.5 Técnicas de análisis y representación de los datos

Las técnicas para el análisis y la representación de los datos iniciaron con diagnóstico de los servicios de información objeto de estudio, mediante entrevistas dirigidas a los jefes encargados de cada una de estas unidades. Como se indicó anteriormente el cuestionario para las entrevistas, se dividió en las áreas y los aspectos fundamentales para la gestión de los servicios de información. Las entrevistas se efectuaron de la siguiente manera:

La primera entrevista se realizó en el servicio de información: *Archivo de Redacción El Nacional*. La cita se concretó para el día miércoles 07.05.2014, con el jefe del servicio de información, la Lic. en Bibliotecología, Yulimar Surita. Sin embargo, por una situación personal a la Lic. Surita, le fue imposible asistir a la reunión pautada, asumiendo la entrevista la Analista de Documentación, Srta. Kysbel Velazco, quien actualmente es tesista de Archivología. Una vez manifestada la importancia y la intención de la reunión, se realizó una visita guiada por el área del archivo, se tomaron fotografías de las instalaciones y posteriormente se realizó la entrevista, en la cual se formularon las preguntas previamente elaboradas en un lapso de dos horas aproximadamente.

Debido a que no se obtuvo la totalidad de las respuestas durante la entrevista, se le solicitó que a la Srta. Velazco que través de un correo electrónico enviara la información pendiente, además de las capturas de pantalla de las bases de datos, material que se anexa en la presente investigación. Posteriormente, a través de una llamada telefónica de aproximadamente cuarenta y cinco minutos, la Lic. Surita, se comunicó con la investigadora para responder las dudas y complementar la información suministrada.

La segunda entrevista se realizó en el servicio de información: *Archivo Fotográfico Y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*. La cita se concretó para el día lunes 09.06.2014, con el jefe del servicio de información, la Lic. en Bibliotecología, Anny Mejías. Sin embargo, la Lic. Mejías, para la fecha, se encontraba de reposo médico por lo que atendió a la solicitud la Documentalista Lic. en Bibliotecología, Dayana García, quien respondió a las preguntas de acuerdo a la información que manejaba, tomó nota de los puntos que debía verificar y aclarar, para luego enviar la información a través de un correo electrónico. La Srta. García, permitió observar los espacios del archivo y tomar fotografías a las instalaciones. Ésta cita tuvo una duración aproximada de una hora.

Se realizó un segundo contacto con servicio de información del *Grupo Últimas Noticias*, para aclarar dudas y el día 23.09.2014, se efectuó una segunda entrevista, esta vez atendida por la Lic. Mejías, en la cual se completó la información proporcionada en la cita anterior y proporcionó la captura de pantalla de la base de datos, material que se anexa en la presente investigación. Aunado a esto, se realizó una visita guiada por el servicio de información, se tomaron fotografías complementarias. En esta oportunidad la cita tuvo una duración de 2 horas aproximadamente.

La tercera entrevista se realizó en el servicio de información: *Centro de Documentación El Universal*. La cita fue concretada para el día lunes 16.06.2014 con el jefe del servicio de información, la Lic. en Comunicación Social, Mónica Pupo. La Lic. Pupo, atendió la entrevista en el servicio de información ubicado en las instalaciones del periódico El Universal. Durante la entrevista, la licenciada tomó nota de algunos puntos que debía verificar para luego enviar la información por correo electrónico, finalmente ofreció una visita guiada por el área donde almacenan parte de las colecciones del servicio de información y permitió tomar fotografías. Posteriormente, la Lic. Pupo, envió por correo electrónico la información pendiente y la captura de pantalla de la base de datos, material que se anexa en la presente investigación. En este caso la entrevista tuvo una duración de 1 hora y media aproximadamente.

Una vez realizadas las entrevistas se pudieron recabar los datos concernientes a la descripción de las áreas de cada servicio de información, lo que corresponde a la primera fase del método comparado de George Bereday, estudio del área. Posteriormente mediante el uso de cuadros y gráficos se pudo llevar a cabo la segunda fase del método comparado, constituida por la yuxtaposición de los datos y el análisis comparativo de los servicio de información.

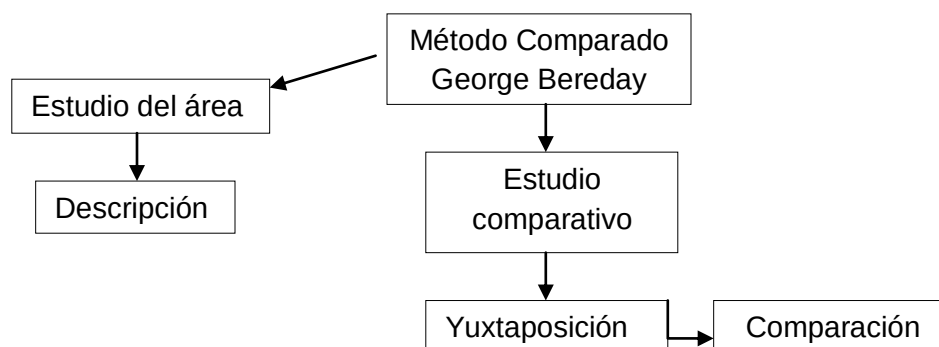


Figura N° 4 Esquema propio de la adaptación del método comparado de George Bereday

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados que se muestran a continuación, son presentados siguiendo la adaptación de las etapas del método comparado de George Bereday: la primera etapa es el estudio del área representado mediante la descripción de los servicios de información de los periódicos *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias* y la segunda etapa el estudio comparado representado bajo la yuxtaposición y comparación de las características y el funcionamiento de cada uno de los servicios de información objeto de estudio, a través de un cuadro comparativo.

4.1 Descripción de los servicios de información

4.1.1 Servicio de información *El Nacional*

- Identificación del servicio: *Archivo de Redacción El Nacional*

- Logo:



- Filosofía de gestión:
 - Misión: garantizar a usuarios internos y externos, el acceso permanente a los textos, fotografías, infografías e ilustraciones producidas y adquiridas por la empresa; a través del procesamiento documental de la misma y su posterior almacenamiento, recuperación y difusión; mediante una plataforma tecnológica moderna para la generación de servicios eficientes y productos de alta calidad.
 - Visión: ser un centro de servicios hemerográficos reconocido internacionalmente por la calidad de sus servicios; con información totalmente digital; considerado servicio modelo entre los diarios de América Latina, por su organización y su rentabilidad.

- Objetivo dentro de la empresa: Que el periódico reconozca la importancia que tiene el archivo, que es el corazón del periódico, el tesoro. Sin archivo el periódico no se puede producir, sin el archivo el periódico no es nada.
- Gerencia o departamento al que pertenece: Departamento de Redacción que pertenece a la Unidad de Negocios y Comercialización de la empresa.

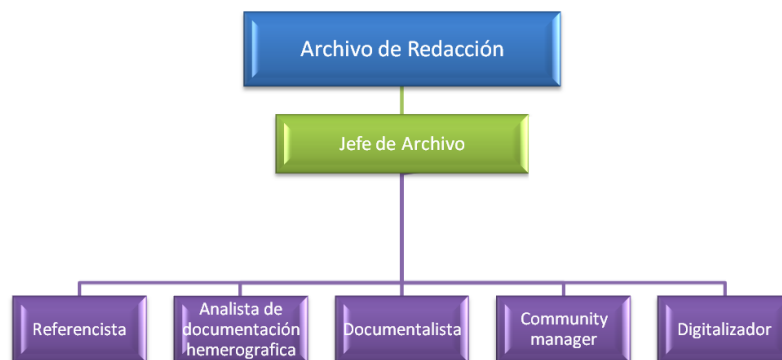


Figura Nº 5 Organigrama del *Archivo de Redacción el Nacional*

4.1.2 Servicio de información *El Universal*

- Identificación del servicio: *Centro de Documentación El Universal*
- Dirección: Av. Urdaneta, esq. de Ánimas, edif. El Universal, La Candelaria, Caracas
- Logo: no posee logo propio.

- Filosofía de gestión:
 - Misión: informar, difundir y orientar a los usuarios internos y externos en el uso de la información producida por el periódico de forma eficaz y eficiente para su aprovechamiento en la producción de nuevas noticias o investigaciones y estudios.
 - Visión: ser un referente informativo para la gestión y difusión de información periodística, orientado a los usuarios quienes deben estar informados y al desarrollo de la producción informativa de la empresa.
 - Objetivo dentro de la empresa: recibir, procesar, almacenar, recuperar y disponer de la información que publica diariamente El Universal.
- Gerencia o departamento al que pertenece: El Centro de Documentación es un departamento independiente, que rinde cuentas directamente ante la vicepresidencia de la empresa.

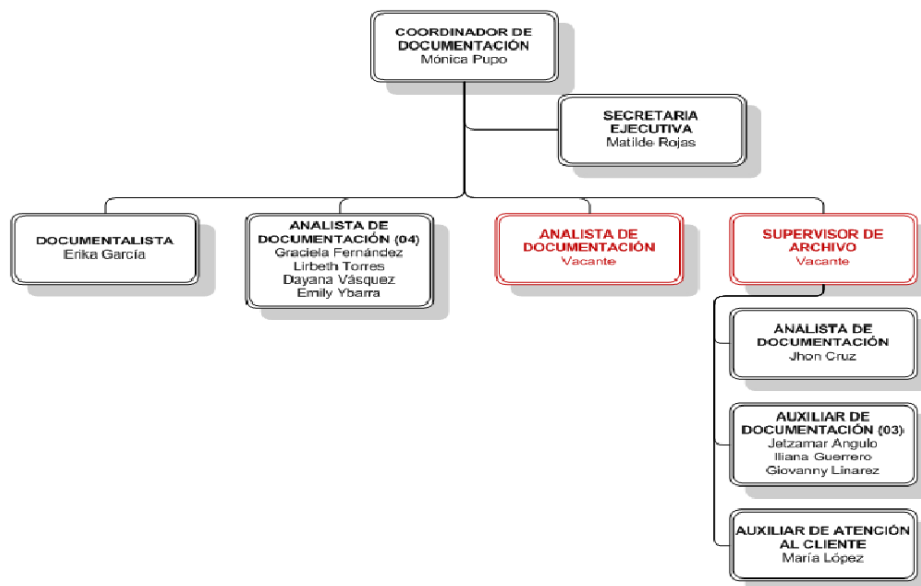


Figura N° 6 Organigrama del Centro de Documentación de El Universal

4.1.3 Servicio de información *Últimas Noticias*

- Identificación del servicio: Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo *Últimas Noticias*
- Dirección: Final Avenida Rómulo Gallegos con calle 4 de La Urbina, edificio Grupo Últimas Noticias, Caracas.



- Filosofía de gestión:
 - Misión: ser custodio y resguardo de toda la producción que genera la redacción única de la empresa, con el fin de prestar nuestros servicios principalmente a los periodistas y empleados de la empresa las 24 horas del día, los 365 días del año.
 - Visión: Preservar y conservar la historia de Venezuela a través de la producción informativa ha generado esta empresa por más de 70 años de labor. El material hemerográfico y fotográfico que ha producido el Grupo Últimas Noticias forma parte de un patrimonio histórico. Deseamos lograr que toda esta información pueda estar al alcance de quien la necesite o quiera conocer la historia a través de nuestro acervo.
 - Objetivo dentro de la empresa: resguardar y almacenar todos los productos informativos que produce la empresa de manera normalizada para que la información se pueda recuperar, y se encuentre al alcance y disposición de los usuarios que la requieran.

- Gerencia o departamento al que pertenece: Dirección de Periodismo Gráfico y Audiovisual (PGA) que pertenece al Departamento de Redacción Única.

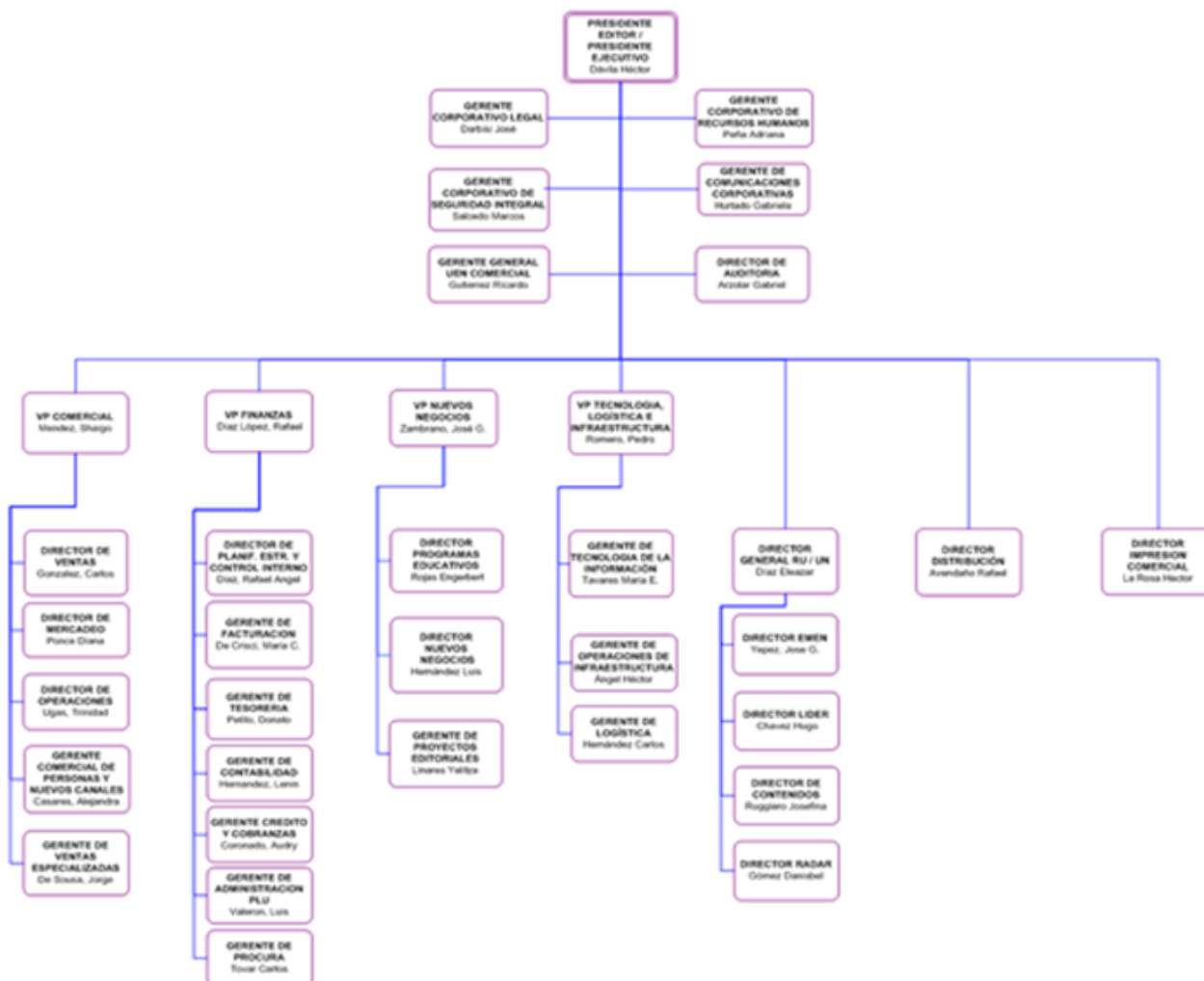


Figura N° 7 Organigrama del Grupo Últimas Noticias

4.2 Yuxtaposición y comparación de los servicios de información

4.2.1 Alcance y dimensiones del acervo

Cuadro N° 1 Productos informativos

Variables	<i>Archivo de Redacción El Nacional</i>	<i>Centro de Documentación El Universal</i>	<i>Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias</i>
Productos que genera la empresa	- Periódico <i>El Nacional</i> - Periódico <i>El Propio</i>. - Revista <i>Todo en Domingo</i> - Revista <i>¡Hola!</i>, - Revista <i>Eme de Mujer</i> (edición en línea)	- Periódico <i>El Universal</i> - Revista <i>Estampas</i>.	- Periódico <i>El Líder</i> (especializado en deportes) - Periódico <i>El Mundo Economía y Negocios</i> (especializado en economía) - Periódico <i>Últimas Noticias</i>. - Revista <i>Dominical</i>
Productos que almacena el servicio de información	Todos los productos informativos que genera la empresa		

Análisis comparativo cuadro N° 1

Cada uno de los medios impresos objeto de estudio produce diversos productos informativos. En cuanto a la cantidad de productos generados podemos decir que, el periódico *El Nacional* elabora cinco productos, le sigue el *Grupo Últimas Noticias* con cuatro productos y por último el periódico *El Universal* con solo dos productos. Es notorio que el periódico *El Nacional* es la empresa que más periódicos y revistas produce en comparación con los otros dos medios impresos.

En cuanto a los productos informativos que almacenan los servicios de información estudiados, se puede decir que las tres unidades se encargan de guardar toda la producción informativa que generan las empresas a las que se deben.

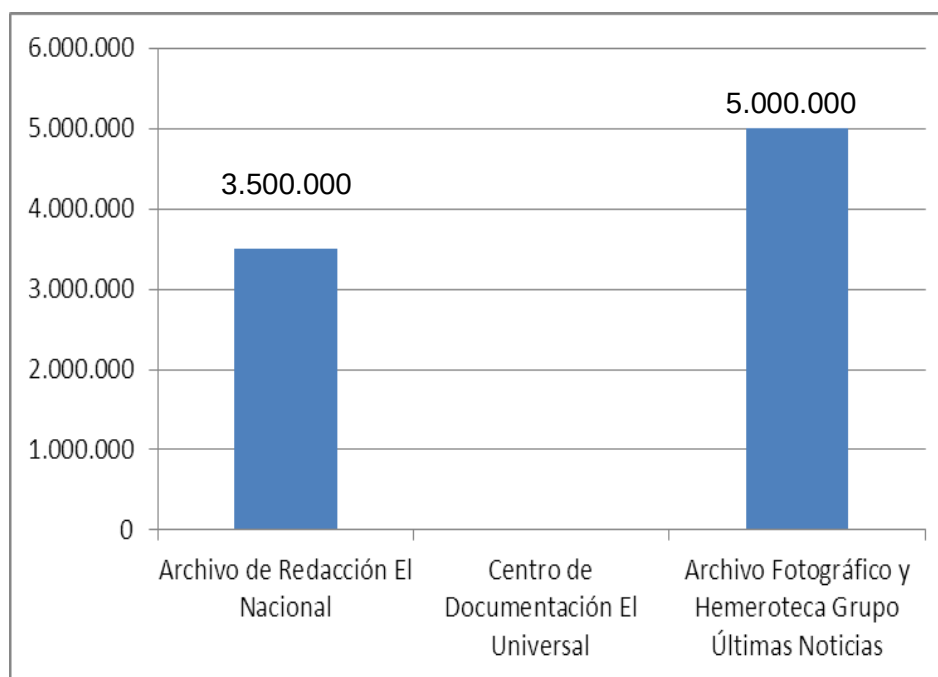
Cuadro N° 2 Tipo de documentos

Tipo de documentos	<i>Archivo de Redacción El Nacional</i>	<i>Centro de Documentación El Universal</i>	<i>Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias</i>
Fotografías en papel (Blanco y negro y a color)	✓	✓	✓
Negativos y diapositivas	✓	✓	✓
Fotografías en soporte digital (CD)	✓	X	X
Fotografías en soporte digital (Base de datos y/o servidor)	✓	✓	✓
Periódicos en papel (encuadernados)	✓	✓	✓
Periódicos microfilmados	✓	✓	X
Periódicos en soporte digital(CD-ROM)	✓	X	X
Periódicos en soporte digital (Base de datos y/o servidor)	✓	✓	✓
Archivo vertical (recortes de prensa)	✓	✓	X
Revista en papel (Encuadernadas)	✓	✓	✓
Revistas en soporte digital (CD-ROM)	✓	X	X
Revistas en soporte digital (Base de datos y/o servidor)	✓	✓	✓
Revistas microfilmados	✓	✓	✓
Tesis, enciclopedias, diccionarios, atlas, entre otros (soporte físico)	✓	✓	✓

Análisis comparativo cuadro N° 2:

Como se puede observar en el cuadro anterior, los servicios de información objeto de estudio trabajan con varios tipos de documentos y soportes de información y se asemejan en el manejo de los siguientes documentos: fotografías en papel a color y blanco y negro; negativos, diapositivas y fotografías en soporte digital (base de datos), periódicos y revistas encuadernados, periódicos y revistas en soporte digital (base de datos) y algunos libros que tienen como obras de referencia. No obstante, las diferencias se hacen notorias en el manejo de documentos como: fotografías en soporte digital (CD), periódicos y revistas en soporte digital (CD-ROM) ya que el servicio de información de *El Nacional* es el único de las tres unidades que cuenta con estos documentos. Además, los microfilms y el archivo vertical (recortes de prensa), son manejados por el *Archivo de Redacción El Nacional* y el *Centro de Documentación del Universal*, ya que el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* no cuenta con este tipo de documentos.

Figura N° 8 Volumen fotografías en papel (opacos)



Análisis comparativo figura N° 8:

Las fotografías en papel es una de las colecciones que ha dejado de crecer en los tres servicios de información objeto de estudio debido a la evolución de las tecnologías. Sin embargo, los tres servicios de información se encargan de gestionar, almacenar y resguardar las fotografías impresas debido al valor que tienen estos documentos a través de los años. En el grafico anterior podemos ver que el servicio de información con mayor número de fotografías en papel blanco y negro y a color es el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, con un acervo aproximado de 5.000.000 millones de fotos, le sigue el *Archivo de Redacción El Nacional* con 3.500.000 fotos y por último el *Centro de Documentación del Universal* del cual se desconoce la cantidad de fotografías en papel por falta de inventario.

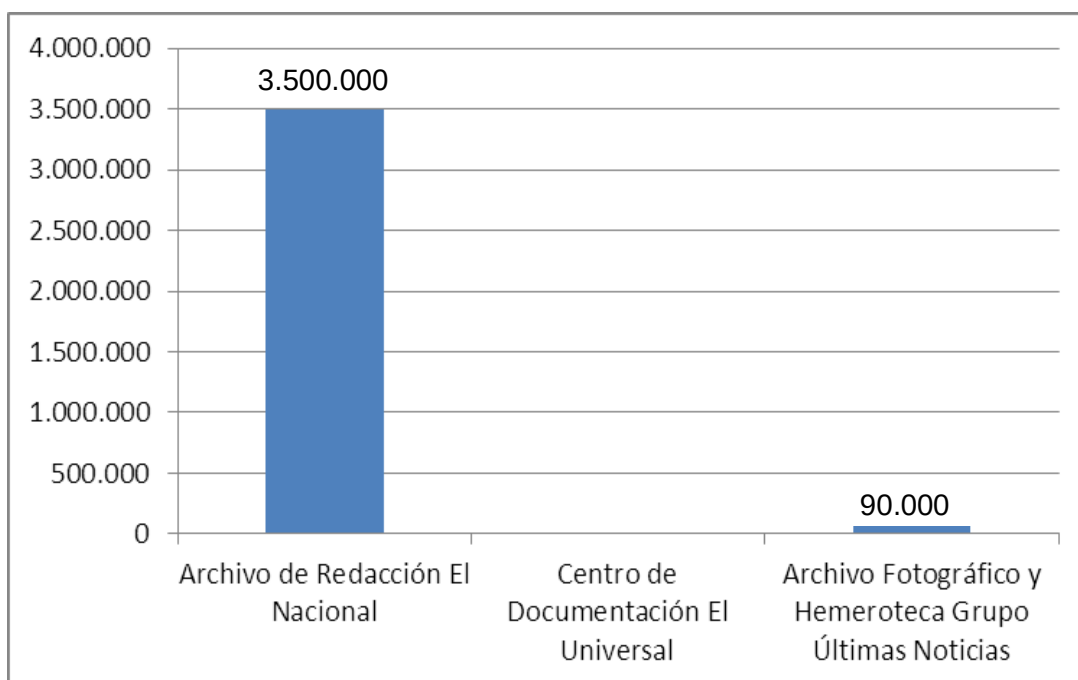
Cuadro N° 3 Volumen fotografías en soporte digital

Línea del tiempo 2000 → 2002 → 2004 → 2006 → 2008 → 2010 → 2012 → 2014..... ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Archivo de Redacción El Nacional	Respaldo en CD (2002-2006) Respaldo en base de datos (2006- actual)
Centro de Documentación El Universal	Sin inventariar
Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias	Respaldo en base de datos 10.000 fotografías (2000 – actual)

Análisis comparativo cuadro N° 3:

En los servicios de información de *El Nacional* y *El Universal* las fotografías en soporte digital no se encuentran inventariadas. Sin embargo, el periodo de almacenaje de fotografías digitales en el *Archivo de Redacción El Nacional* data desde el año 2002 hasta el año 2006 en CD y desde el año 2006 hasta la actualidad en su base de datos. Mientras que, el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* cuenta con un aproximado de 100.000 fotografías digitales en su base de datos, desde el año 2000 hasta la actualidad.

Figura N° 9 Volumen de negativos y diapositivas



Análisis comparativo figura N° 9:

En los servicios de información estudiados, los negativos y las diapositivas difieren en cantidad, ya que el servicio de información con mayor volumen de negativos y diapositivas es el *Archivo de Redacción El Nacional* con un aproximado 3.500.000 documentos, le sigue el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* con un aproximado de 90.000 negativos y diapositivas y por último el *Centro de Documentación del Universal* del cual se desconoce la cantidad de negativos y diapositivas por falta de inventario.

Cuadro N° 4 Volumen archivo vertical

Línea del tiempo 1943→ 1953→ 1963→ 1973→ 1983→ 1993→ 2003→ 2013..... ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Archivo de Redacción El Nacional	Recortes de prensa (1943-1994) 
Centro de Documentación El Universal	Sin inventariar
Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias	No cuenta con este tipo de documento.

Análisis comparado cuadro N° 4:

El archivo vertical es la colección compuesta por recortes de prensa. Este tipo de documento se encuentra en solo dos de los servicios de información estudiados, en el *Centro de Documentación El Universal* donde no tienen inventario ni periodo de almacenaje de la colección y en el *Archivo de Redacción El Nacional* sin inventario pero con periodo de almacenaje que data desde el año 1943 hasta el año 1994. Mientras que, en el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias* no cuentan con este tipo de documento.

Cuadro Nº 5 Volumen periódicos encuadernados

Línea del tiempo 1903→ 1953→ 1963→ 1973→ 1983→ 1993→ 2003→ 2013..... ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Archivo de Redacción El Nacional	Periódico <i>El Nacional</i> (1943-actual) 
Centro de Documentación El Universal	Periódico <i>El Universal</i> (1909- actual) 
Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias	Periódico <i>Últimas Noticias</i> (1941- actual)  Periódico <i>El Mundo Vespertino</i> (1958- 2000)  Periódico <i>El Mundo Economía y Negocios</i> (2000 – actual)  Periódico <i>El Líder</i> (2003-actual) 

Análisis comparativo cuadro N° 5:

En cuanto a la colección de periódicos encuadernados cabe acotar que es la única colección en soporte físico que se mantiene en crecimiento, ya que los servicios de información objeto de estudio, solicitan aproximadamente cada tres meses la encuadernación de los periódicos anteriormente expuestos. Sin embargo, ninguna de las unidades cuenta con inventario de estas colecciones, pero si con su periodo de almacenaje. El *Archivo de Redacción El Nacional* cuenta con el periódico *El Nacional* encuadernado desde 1943 hasta la actualidad, cabe acotar que desde el año 1943 hasta el año 1986 la colección de periódicos se encuentra en un almacén acondicionado en la Victoria, Edo. Aragua. El *Centro de Documentación El Universal* cuenta con el periódico *El Universal* encuadernado desde el año 1909 hasta la actualidad, pero al igual que el servicio de información anterior, la colección desde el año 1909 hasta el año 2012 se encuentra en un almacén acondicionado en la Victoria, Edo. Aragua ya que en las instalaciones del Centro de Documentación solo se encuentra disponible la colección encuadernada del año anterior y del año en curso. El *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* cuenta con el periódico *Últimas Noticias* encuadernado desde 1941 hasta la actualidad, el periódico *El Mundo Vespertino* encuadernado desde el año 1958 hasta el año 2000, cuando se convirtió en el periódico *El Mundo Economía y Negocios* encuadernado desde el año 2000 hasta la actualidad y el periódico *El Líder* encuadernado desde el año 2003 hasta la actualidad, todos disponibles en las instalaciones del servicio de información.

Cuadro N° 6 Volumen periódicos y revistas en microfilm

Línea del tiempo 1903 → 1943 → 1963 → 1983 → 1993 → 2003 → 2013 → ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Archivo de Redacción El Nacional	Periódico <i>El Nacional</i> en microfilms (1943 – 2007)  Revista <i>Todo en Domingo</i> (1999 – 2003) 
Centro de Documentación El Universal	Periódico <i>El Universal</i> en microfilms (1909 – 2005) 
Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias	No cuenta con este tipo de documento.

Análisis comparativo cuadro N° 6:

Los servicios de información objeto de estudio se diferencian en el volumen de esta colección, debido a que, solo el *Archivo de Redacción El Nacional*, cuenta con el periódico *El Nacional* en microfilm sin inventariar pero con un periodo de almacenaje desde el año 1943 hasta el año 2007, la revista *Todo en Domingo* comparte microfilm con el periódico, desde el año 1999 hasta el año 2003. En cuanto al *Centro de Documentación El Universal*, tampoco cuenta con inventario pero el periódico *El Universal* se encuentra en microfilm desde el año 1909 hasta el año 2005. Mientras que el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias* no cuenta con este tipo de documento.

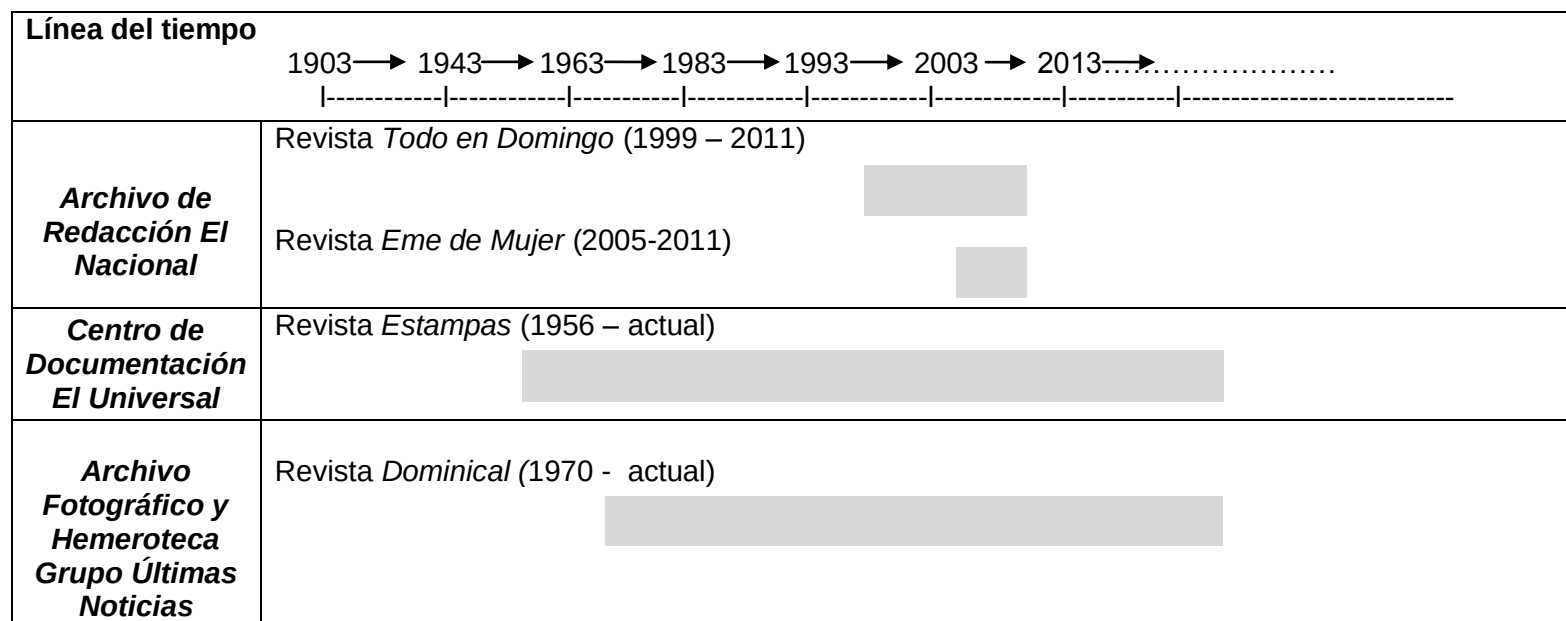
Cuadro Nº 7 Volumen periódicos en soporte digital

Línea del tiempo 1903→ 1943→ 1963→ 1983→ 1993→ 2003→ 2013→..... ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Archivo de Redacción El Nacional	Periódico <i>El Nacional</i> respaldo en CD.ROM- PDF(2003 – 2010) 
	Periódico <i>El Nacional</i> respaldo en servidor (2002 – actual) 
	Periódico <i>El Nacional</i> respaldo en base de datos (1994 – actualidad). 
	Periódico <i>Primera Hora</i> en soporte digital en servidor (2006 – 2014) 
	Periódico <i>El Propio</i> en soporte digital en servidor (2012 – actual) 
Centro de Documentación El Universal	Periódico <i>El Universal</i> en soporte digital en base de datos (2005 – actual) 
Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias	Periódico <i>Últimas Noticias</i> en base de datos (1941 - 1950 y 2002 – actual) 
	Periódico <i>El Mundo Economía y Negocios</i> en base de datos 2000 – actualidad 
	Periódico <i>El Líder</i> en base de datos 2003 – actualidad 

Análisis comparativo cuadro N° 7

La colección de periódicos en soporte digital se diferencia en cada servicio de información estudiado. El *Archivo de Redacción El Nacional*, cuenta con tres tipos de respaldo digital, el periódico *El Nacional* se encuentra en CD-ROM formato PDF desde el año 2003 hasta el año 2010, en el servidor desde el año 2002 hasta la actualidad y en la base de datos desde el año 1994 hasta la actualidad, el periódico *Primera Hora* se encuentra desde el año 2006 hasta el presente año 2014 cuando salió de circulación por falta de papel y el periódico *El Propio* desde el año 2012 hasta la actualidad, estos dos últimos productos con respaldo solo en el servidor. El *Centro de Documentación El Universal*, cuenta con el respaldo del periódico *El Universal* en su base de datos desde el año 2005 hasta la actualidad. El *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* cuenta con el respaldo del periódico *Últimas Noticias* en base de datos desde el año 1941 hasta 1950 por un proyecto de digitalización y desde el año 2002 hasta la actualidad, el periódico *El Mundo Economía y Negocios* en base de datos desde su conversión en el año 2000 hasta la actualidad y el periódico *El Líder* en base de datos desde el año 2003 hasta la actualidad.

Cuadro N° 8 Volumen revistas encuadernadas



Análisis comparativo cuadro N° 8:

Los tres servicios de información estudiados poseen colección de revistas encuadernadas sin inventariar pero conocen su periodo de almacenaje. El *Archivo de Redacción El Nacional* cuenta con la revista *Todo en Domingo* encuadernada desde el año 1999 hasta el año 2012, cuando dejó de encuadernarse debido al gasto económico que requiere y la revista *Eme de Mujer* encuadernada desde el año 2005 hasta el 2011, esta revista ahora es un producto en línea disponible en Internet. El *Centro de Documentación El Universal* tiene la revista *Estampas* encuadernada desde el año 1956 hasta la actualidad. El *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, cuenta con la revista *Dominical* encuadernada desde el año 1970 hasta la actualidad.

Cuadro N° 9 Volumen revistas en soporte digital

Línea del tiempo 1903→ 1943→ 1963→ 1983→ 1993→ 2003→ 2013→..... ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Archivo de Redacción El Nacional	Revista <i>Todo en Domingo</i> en CD-ROM- PDF (2002 –actual) 
	Revista <i>Todo en Domingo</i> en servidor (2004 – actual) 
	Revista <i>Hola</i> en servidor (2012 – actual) 
	Revista <i>Eme de Mujer</i> en servidor (2005 – 2014) 
Centro de Documentación El Universal	Revista <i>Estampas</i> (2005-actual) 
Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias	Revista <i>Dominical</i> en base de datos (2002 – actual) 

Análisis comparativo cuadro N° 9:

Con respecto al volumen de las revistas en soporte digital, el servicio de información de *El Nacional* cuenta con la revista *Todo en Domingo* en CD-ROM en formato PDF desde el año 2002 hasta la actualidad y en el servidor desde el año 2004 hasta la actualidad, la revistas *Hola* desde el año 2012 hasta la actualidad y *Eme de Mujer* desde el año 2005 hasta el presente año 2014 cuando dejó de imprimirse, se encuentran en el servidor. En el *Centro de Documentación El Universal* tienen la revista *Estampas* en base de datos desde el año 2005 hasta la actualidad y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* cuenta con la revista *Dominical* en base de datos desde el año 2002 hasta la actualidad.

4.2.2 Procesos de captación y procesamiento de la información

Cuadro N° 10 Criterios de selección de información

Variable	Archivo de Redacción <i>El Nacional</i>	Centro de Documentación de <i>El Universal</i>	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo <i>Últimas Noticias</i>
Recepción de la información	Diariamente		
Criterios de selección de información	Solo existe criterio de selección para las fotografías. Paso 1: Los fotógrafos elijen sus mejores fotografías Paso 2: El personal de archivo se encarga de eliminar material repetido o borroso. Paso 3: Las fotografías de las agencias de noticias y del Grupo Diarios de América son seleccionadas de acuerdo a su proximidad con Venezuela, actualidad e importancia de los personajes.	Solo existe criterio de selección para las fotografías. Paso 1: El personal de archivo descarta aquellas fotografías que se encuentran desenfocadas, contienen rostros de niños, basura, indigentes, vendedores informales y motorizados. Paso 2: Las fotografías de agencias de noticias son seleccionadas por su relación con Venezuela, actualidad y relevancia.	Solo existe criterio de selección para las fotografías. Paso 1: Las fotografías de la empresa son seleccionadas por el Coordinador de fotografía bajo sus propios criterios. Paso 2: Las fotografías de agencias de noticias se seleccionan por contenido deportivo, relación con Venezuela, actualidad e importancia de los personajes.

Análisis comparativo cuadro N° 10:

El proceso de recepción de información, por parte de los proveedores en los tres servicios de información, se realiza diariamente. y tienen criterios de selección solamente para las fotografías. En el *Archivo de Redacción El Nacional* existen dos filtros para las fotografías. En primer lugar, los fotógrafos quienes eligen sus mejores fotos y en segundo lugar el personal de Archivo quien se encarga de borrar el material repetido y/o borroso. Para las fotografías que provienen de las agencias de noticias y del Grupo Diarios de América, de acuerdo a las necesidades de la empresa se almacenan aquellas que tengan proximidad con Venezuela, que sean actuales y contengan personajes importantes. En el *Centro de Documentación El Universal*, las fotografías generadas por la empresa son seleccionadas por el personal del servicio de información y se descartan aquellas que se encuentran desenfocadas, que contengan rostros de niños, basura, indigentes, vendedores informales y motorizados y las fotografías adquiridas por medio de las agencias de noticias se eligen en base a su relación con Venezuela, actualidad y relevancia. En el *Archivo fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, el personal solo se encarga de seleccionar las fotografías que provienen de las agencias de noticias que tengan contenido deportivo, relación con Venezuela, actualidad e importancia de los personajes y las fotografías que genera la empresa son seleccionadas por el Coordinador de fotografía.

Cuadro N° 11 Proveedores de información

Proveedores de información	Archivo de Redacción El Nacional	Centro de Documentación de El Universal	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias
	Equipo de Redacción		
	Agencias de noticias		
	<i>Grupo Diarios de América</i>	X	X
Proceso de entrega de información por parte de los proveedores	Paso 1: Los periodistas cubren sus pautas, escriben la noticia y la envían a los editores. Paso 2: Los editores cargan la información en la base de datos. Paso 3: Los fotógrafos al llegar sus pautas seleccionan las mejores fotografías y las cargan en la base de datos. Paso 4: Las fotografías de las agencias de noticias y del <i>Grupo Diarios de América</i>, son enviadas por correo electrónico o descargas y se almacenan en la base de datos.	Paso 1: Los periodistas cubren sus pautas, desarrollan la noticia, envían la información a los editores, quienes corrigen y envían a los diagramadores y diseñadores. Paso 2: Los diagramadores y diseñadores cargan la información en Millenium. Paso 3: Los fotógrafos al llegar de pauta cargan sus fotografías en Millenium. Paso 4: Las fotografías de las agencia de noticias, son enviadas a través de correo electrónico o descargas y se almacenan en la base de datos.	Paso 1: El Coordinador de Diagramación se encarga de cargar el producto informativo en el programa <i>Millenium</i>, desde allí la información se exporta automáticamente a la base de datos. Paso 2: El Coordinador de Fotografía recibe y selecciona el material de los fotógrafos y carga las imágenes en el programa <i>Millenium</i>, donde automáticamente se exportan a la base de datos. Paso 3: Las fotografías de las agencia de noticias, son enviadas a la empresa por correo electrónico o descargas y se almacenan en la base de datos.

Análisis comparativo cuadro N° 11:

Respecto a los proveedores de información, las tres unidades coinciden en que son principalmente los equipos de redacción constituidos por periodistas, editores, diagramadores, fotógrafos, infógrafos, entre otros, las agencias de noticias y en el caso del periódico *El Nacional* el Grupo Diarios de América representa otro proveedor de información. En el *Archivo de Redacción El Nacional* la información es generada por los periodistas y enviada a la base de datos por los editores y las fotografías son cargadas en la base de datos directamente por los fotógrafos. En el *Centro de documentación El Universal* el proceso es diferente ya que, aunque la información también es generada por los periodistas, luego es enviada a los editores y finalmente son los diagramadores y diseñadores quienes cargan el contenido de los productos informativos en el programa *Millenium*. De la misma manera los fotógrafos cargan su material y desde *Millenium* el personal del servicio de información exporta todo el material a la base de datos. En el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, el proceso es similar al del servicio de información anterior, ya que el contenido de los productos informativos también es enviado al programa *Millenium*, pero en este caso por el Coordinador de Diagramación y, automáticamente, la información se exporta a la base de datos. De igual forma ocurre con el material fotográfico que es cargado en *Millenium* por el Coordinador de fotografía. Aunque los últimos dos servicios de información trabajen con el programa *Millenium*, las configuraciones del programa son diferentes en cada unidad ya que en el servicio de información de *El Universal* la información debe ser exportada a la base de datos por el personal, mientras que, en el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias*, la información se exporta automáticamente. En los tres servicios de información las fotografías que provienen de las agencias de noticias son enviadas a los periódicos a través de correo electrónico o descargas y se almacenan en la base de datos. Por su parte el contenido compartido por el *Grupo Diarios de América* al periódico *El Nacional* llega a través de correo electrónico o descargas y también se almacenan en la base de datos.

Cuadro N° 12 Procesamiento de la información

Procesamiento de los documentos	Paso 1: Los analistas documentales verifican la información cargada en la base de datos de texto, para asegurarse que se encuentre igual que en los ejemplares impresos y luego realizan la catalogación del material a través, de metadatos. Se procesan las dos ediciones del periódico. Paso 2: Los fotógrafos realizan la pre-catalogación de las fotografías y los analistas documentales verifican y terminan la catalogación ingresando la información de los campos restantes. Paso 3: Los periódicos y revistas se digitalizan por páginas en formato PDF y se almacenan en el servidor. Las fotografías digitalizadas se almacenan y procesan en la base de datos	Paso 1: Los analistas documentales exportan la información y las fotografías desde Millenium, seleccionando el contenido de cada página o el material fotográfico para enviarlo a la base de datos. Paso 2: Toda la información de los productos informativos y las fotografías es almacenada y procesadas mediante metadatos que el sistema ingresa en su mayoría, a través de una configuración masiva. Paso 3: Los analistas documentales verifican que la información en el sistema sea igual que la información de los ejemplares impresos e ingresan los metadatos restantes. Paso 4: Se procesa la edición del periódico que se distribuye en la gran Caracas y se trabaja con el periódico del día anterior. Paso 5: Los periódicos, revistas y fotografías digitalizados se almacenan individualmente en una unidad temporal donde se reúnen, hasta ingresarlos y procesarlos en la base de datos.	Paso 1: La información de los productos informativos se exporta desde Millenium a la base de datos automáticamente, donde se almacena de acuerdo al tipo de documento. Paso 2: La base de datos ingresa automáticamente la información de la mayoría de los metadatos que requieren los documentos y los documentalistas se encargan de verificar que la información en el sistema sea igual a la de los ejemplares impresos y llenan los campos restantes. Paso 3: La edición del periódico que se procesa es la que se distribuye en la gran Caracas. Paso 4: Las fotografías se procesan un día después que son exportadas a la base de datos. Paso 5: El material digitalizado es ingresado a la base de datos directamente y se procesa como el resto de los
--	--	--	--

Análisis comparativo cuadro N° 12

Con respecto al procesamiento de los documentos en los tres servicios de información, el contenido de los productos informativos es cargado en las bases de datos y verificado por el personal, ya que la información en los sistemas debe ser igual a la información contenida en los ejemplares impresos. El personal de los tres servicios de información, en caso de encontrar errores o discrepancias corrige o completa la información. Existe una analogía entre los servicios de información de *El Universal* y el *Grupo Últimas Noticias* y es que ambos servicios procesan en sus sistemas solo la edición del periódico que se distribuye en la gran Caracas, tomando en cuenta que los tres periódicos se distribuyen a nivel nacional. Mientras que, en el servicio de información de *El Nacional* procesan la edición que se distribuye en la gran Caracas y el interior del país. No obstante, en *El Archivo de Redacción El Nacional* y en el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* la información que se genera diariamente, es procesada durante el día en curso y en el *Centro de Documentación El Universal* la información generada diariamente es procesada un día después.

En los tres servicios de información, los documentos se procesan en el sistema a través de metadatos establecidos para catalogar la información con un lenguaje normalizado establecido por cada unidad, para hacerla recuperable en futuras búsquedas. En el servicio de información de *El Nacional*, tanto para el contenido informativo como para las fotografías, los metadatos son ingresados por el personal, aunque los fotógrafos realizan un proceso de pre-catalogación al cargar las fotografías en el sistema. Mientras que, en los servicios de información de *El Universal* y el *Grupo Últimas Noticias* los metadatos son ingresados en su mayoría por el sistema a través de una configuración masiva que permite la carga de información automática en campos predeterminados y el personal solo verifica la información suministrada y completa los campos restantes.

Para el material en soporte físico que requiere ser digitalizado, los servicios de información tienen diferentes métodos de procesamiento. En el servicio de información de *El Nacional*, los periódicos y las revistas en soporte físico se digitalizan por páginas en formato PDF y se almacenan en un servidor y las fotografías digitalizadas se procesan y almacenan en la base de datos. Mientras que, en el servicio de información de *El Universal*, los periódicos, revistas y fotografías se digitalizan y reúnen en un módulo de almacenamiento temporal, para luego procesarlos e ingresarlos en la base de datos. En cuanto al servicio de información del *Grupo Últimas Noticias*, todo el material que se digitaliza, se ingresa y procesa directamente en la base de datos.

4.2.3 Plataforma tecnológica y sistemas de almacenamiento y recuperación

Cuadro N° 13 Tecnologías de la información y comunicación

Tecnologías de información y comunicación	Archivo de Redacción <i>El Nacional</i>	Centro de Documentación <i>El Universal</i>	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo <i>Últimas Noticias</i>
Computadoras de escritorio.	✓	✓	✓
Internet	✓	✓	✓
Correo electrónico institucional	✓	✓	✓
Página web:	✓	✓	✓

Análisis comparativo cuadro N° 13:

Las tecnologías de la información y comunicación han revolucionado la gestión de los servicios de información. Por ende, existen varias similitudes en cuanto a las tecnologías utilizadas por los servicios objeto de estudio. Las tres unidades hacen uso de computadoras de escritorio, Internet, correo electrónico institucional y tienen un enlace directo en la página web de los periódicos a los que pertenecen. Sin embargo, es importante acotar que el enlace del *Centro de Documentación El Universal* se encuentra desactualizado.

Cuadro N° 14 Agencias de noticias

Agencias de noticias	Archivo de Redacción El Nacional	Centro de Documentación El Universal	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias
AP	✓	✓	✓
AFP	✓	X	✓
EFE	X	✓	✓
REUTERS	X	✓	✓
ABN	✓	✓	X
OTROS	Grupo de Diarios América	X	X

Análisis comparativo cuadro N° 14:

Los tres medios impresos tienen convenios con agencias de noticias que forman parte de sus proveedores de información a través del intercambio de contenidos informativos. Los servicios de información coinciden en la agencia de noticias AP. Solo el servicio de información de *El Nacional* y del *Grupo Últimas Noticias* reciben información de AFP. El *Centro de Documentación El Universal* y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* reciben información de *EFE* y *REUTERS*. La agencia *ABN* envía información a *El Universal* y *El Nacional* y este último representa a Venezuela en el Grupo Diarios de América (GDA).

Cuadro N° 15 Programas y herramientas para el procesamiento del material

Programas	Archivo de Redacción El Nacional	Centro de Documentación de El Universal	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias
Watermark (marca de agua para fotografías)	✓	X	X
Saplogon (elaboración de presupuestos y facturas)	✓	X	X
Photo shop (edición y campos IPTC a las fotografías y edición de documentos)	✓	X	✓
Foto Sizer (edición del tamaño de las fotografías)	✓	X	X
Adobe Acrobat Professional (edición y extracción de texto e imágenes de documentos en formato PDF)	✓	X	X
Adobe Bridge Cs3 (agregar campos IPTC a fotografías)	✓	X	X
Photo Mechanic (edición de fotografías)	X	✓	X
ACD-SEE: (edición de fotografías)	X	X	✓

Análisis comparativo cuadro N° 15:

Los servicios información estudiados utilizan algunos programas como herramientas para el procesamiento del material, especialmente la edición de fotografías y documentos en formato PDF. *El Archivo de Redacción El Nacional*, utiliza la mayoría de los programas expuestos anteriormente como: Watermark, Saplogon, Foto Sizer, Adobe Acrobat Professional, Adobe Bridge Cs3. El servicio de información de *El Universal* utiliza Photo Mechanic y el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias* utiliza ACD-SEE. Solo coinciden en el uso de Photo Shop el *Archivo de Redacción El Nacional* y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*.

Cuadro N° 16 Redes sociales

Redes sociales	<i>Archivo de Redacción El Nacional</i>	<i>Centro de Documentación de El Universal</i>	<i>Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias</i>
Facebook	✓	X	✓
Twitter	✓	X	✓
Instagram,	✓	X	✓
Pinterest	✓	X	✓
YouTube.	✓	X	X
Google +	X	X	✓

Análisis comparativo cuadro N° 16:

Con respecto a las redes sociales, solo los servicios de información de *El Nacional* y el *Grupo Últimas Noticias* las utilizan, ya que el servicio de información de *El Universal* no tiene cuentas en ninguna red social. El *Archivo de Redacción El Nacional* y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, utilizan las siguiente redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y Pinterest. Se diferencian porque el servicio de información de *El Nacional* utiliza YouTube y el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias* Google +.

Cuadro N° 17 Almacenamiento y recuperación de información

Sistema de almacenamiento y recuperación de información	El sistema <i>PQP</i> para el contenido textual y <i>Sistema de Archivo Digital (SISADIG)</i> Fotografías producidas o adquiridas por la empresa.	<i>Arcano-Millennium</i>	
Proveedor del sistema	PQP: proveedor desconocido y SISADIG: desarrolla por la propia empresa	Desconoce el proveedor.	Proviene de una empresa española llamada <i>Protect Media</i> .
Métodos para el almacenamiento y recuperación de información	Paso 1: Las fotografías en SISADIG, se indizan a través de los siguientes metadatos : descripción, iniciales del analista documental, fecha, título, categoría, instrucciones especiales (imagen digital/fecha), palabras claves, crédito, nombre del periódico, ciudad, estado, país y derechos de la fotografía. Además, se agregan campos IPTC en las fotografías. Paso 2: El contenido textual en PQP, se indiza mediante los siguientes metadatos: publicación, fecha, cuerpo, sección, página, columna, autor, fuente, tipo, lugar, título, subtítulo, archivista, editor, verificador, fecha de publicación, agencia, palabras claves, y catalogado.	Paso 1: Los metadatos para gráfico, noticia y página son los siguientes: título, texto, redactor, leyenda de imagen, fecha, sección, columna y datos de publicación. Paso 2: Los documentalistas ingresan los metadatos de sección, periódico, firma y descripción. Paso 3: En el área de noticia, los documentalistas ingresan los metadatos texto y sección. Paso 4: En el área de página, los documentalistas solo verifican que la información ingresada, en caso de errores corrigen o completan los datos.	Paso 1: Para las noticias, el sistema ingresa los campos de: fecha, sección, publicación, columna y los documentalistas ingresan los campos de: título, texto, redactor, lead y leyenda de foto. Paso 2: Para las páginas, el sistema ingresa los campos de: fecha, datos de la publicación, número de referencia, sección y medio. En este caso los documentalistas ingresan el campo lead. Paso 3: Para los gráficos o infografías el sistema llena automáticamente los campos de referencia, fecha, fecha de entrada y datos de publicación y los documentalistas ingresan los campos firma, dibujos, carpeta, cabecera, tema, aplicación, localizador y descripción.

Métodos para el almacenamiento y recuperación de información	Paso 3: Para recuperar la información existen dos tipos de búsqueda, la simple mediante un metadato y una palabra clave y la específica en donde se pueden combinar varios metadatos y se utilizan operadores booleanos.	Paso 5: En el área de fotografía el sistema ingresa los metadatos: fotógrafo, ciudad, fecha de evento, fecha de inserción y datos de publicación y los documentalistas solamente ingresan la descripción y los personajes. Se utiliza el formato IPTC para las fotografías.	Paso 4: Para las fotografías el sistema ingresa los campos de: fecha de evento, fecha de inserción, datos de publicación, fotógrafo y los documentalistas ingresan los campos restantes: palabras claves, carpeta, ciudad, sub-carpeta, localizador, personajes y descripción. Además, utilizan protocolo IPTC para las fotografías. Paso 6: La búsqueda y recuperación de información en el sistema se realiza en el área a donde corresponde el material, a través, de cualquiera de los metadatos ingresados o por la combinación de varios de ellos y pueden utilizarse operadores booleanos.
--	---	--	---

Análisis comparativo cuadro N° 17:

En cuanto a los sistemas de almacenamiento y recuperación de información, tanto el servicio de información de *El Universal* como el del *Grupo Últimas Noticias*, utilizan la base de datos Arcano junto con el programa editorial Millenium, esta base de datos es un sistema especializado en medios de comunicación. El proveedor del sistema es *Protect Media*, dato suministrado por el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias*, ya que el servicio de información de *El Universal* lo desconocía, por lo que se puede evidenciar que el conocimiento que tienen los encargados de los servicios de información acerca de sus proveedores de sistemas es disímil. Por otra parte el servicio de información de *El Nacional*, cuenta dos bases de datos, una para contenido textual (PQP) de origen desconocido y otra para contenido fotográfico (SISADIG) creada por la propia empresa.

No obstante, ninguno de los tres servicios de información objeto de estudio procesan y almacenan la información de la misma forma, ya que cada uno ha adaptado la configuración de sus sistemas y ha desarrollado técnicas propias para procesar, almacenar y recuperar la información, de acuerdo a sus necesidades y es por ello que sus sistemas de almacenamiento requieren la descripción o indización de los documentos mediante diferentes metadatos, ingresados con lenguaje natural normalizado, establecido por cada servicio de información para la búsqueda y recuperación de información.

En este sentido, los tres servicios de información coinciden en que la búsqueda y recuperación de información en las bases de datos, se realiza a través de los metadatos requeridos por los sistemas para la descripción de cada tipo de documento. En el servicio de información de *El Nacional*, la búsqueda puede ser simple o específica a través del uso de uno o varios metadatos y pueden utilizarse operadores booleanos. Al igual que, en los servicios de información de *El Universal* y el *Grupo Últimas Noticias*, en donde aunque la búsqueda puede realizarse en cualquiera de las áreas en las que se encuentra dividido el sistema, también se realiza a través de metadatos y se pueden utilizar operadores booleanos.

Figura N° 10 Base de datos SISADIG del servicio de información de *El Nacional*: planilla de metadatos requeridos para indizar las fotografías

Información del evento

ID: 1132875e+6 ID EN TRANSITO: 0

Información de propiedad

Caption
Ramón Canela, el Santa de la Cota Mil, se paró en el Distribuidor Boyacá a saludar a los conductores. Caracas, 02-12-2013 (OMAR VELIZ / EL NACIONAL)

Nombre de Archivo
1312010700387875000.jpg

Formato
JPEG

Ancho
3504

Alto
2336

Resolución
72

Color Mode
RGB

Comentarios

Caption Writer
EM / KVS

Date Created (aaaa-mm-dd)
20131202

Time Created
074736-04-29

Headline

Object Name
SANTA EN LA COTA MIL

Edit Status

Category
GEN

Special Instructions
IMAGEN DIGITAL / 21-07-2014

Keywords
RAMON CANELA; VALIDAD; NAVIDAD; SAN NICOLAS

Buttons: Cancelar, Modificar

Figura N° 11 Base de datos PQP del servicio de información de *El Nacional*: planilla de metadatos requeridos para indizar contenido textual

~ACCESS- 1194855

~PUBLICACION- El Nacional Print/A DOS CUERPOS

~FECHA- 20140619

~HORA-

~CUERPO- Primera fila

~SECCION- Arte & Espectáculos

~PAGINA- 7

~COLUMNA-

~AUTOR- Sin firma

~FUENTE-

~TIPO-

~LUGAR-

~TITULO- J. K. Rowling alimenta el universo Potter

~SUBTITULO- La autora publicó el perfil de un nuevo personaje que habita el mundo mágico de sus libros

~ANTITITULO-

~IR A-

~ARCHIVISTA- KVS

~EDITOR- Hilda Lugo

~VERIFICADOR- Patricia Molina

~FECHA PUBLICACION- 20140819

Buttons: Make Correction, Clear Changes, Delete Record, Add PHID

~AGENCIA-

~FECHA ELABORACION-

~PHID-

~PALABRAS CLAVES- ESCRITORES: J K ROWLING; HARRY POTTER

~UBICACION-

~NOTAS-

~MEDIDAS-

~UFISICA-

~IMAGEN-

~PDF-

~EXTRA1-

~EXTRA2-

~CATALOGADO- POS

~LINK-

~ASOCIADO-

~TEXTO-

~LETRAS

J. K. Rowling alimenta el universo Potter

La autora publicó el perfil de un nuevo personaje que habita el mundo

Buttons: Make Correction, Clear Changes, Delete Record, Add PHID

Figura N° 12 Base de datos ARCANO de los servicios de información de *El Universal* y del Grupo Últimas Noticias, planilla de metadatos requeridos para indizar las fotografías

Campos Básicos **Campos Secundarios**

Guardar copia de alta resolución

Id [170005]

Fecha evento [Mar. 12 / 10 /1989]

Fecha inserción [Mar. 14 / 08 /2007]

Datos de publicación

Edi... **Pá...** **Se...** **Cla...** **Dia...** **Pu...**

0 14...

Fotógrafo [Activo Fotográfico]

Palabras claves [Hugo Chávez Frías, Papa Juan Pablo II]

Carpeta [GENERAL]

Ciudad [CARACAS]

Sub-carpeta [POLITICA]

Localizador [URVAL_21027]

Personajes [Hugo Chávez Frías, Papa Juan Pablo II]

Id do [Color]

Disco [FOTOS/P...] **Etiqueta** [ARSATARCANO6]

Descripción

[El presidente de la República, Hugo Chávez Frías en compañía del Papa Juan Pablo II, durante su visita al Vaticano. Foto: Archivo Fotográfico Cadena Capital]

Figura N° 13 Base de datos ARCANO de los servicios de información de *El Universal* y del Grupo Últimas Noticias, planilla de metadatos requeridos para indizar noticias

Campos Básicos **Campos Secundarios**

Título [Nueva medida en Cuba]

Texto

[A un año de los cambios de la política deportiva de Cuba que abrieron las puertas de la isla extranjeros a peloteros de la isla, el dato de esa medida está en entredicho, ya que los deserciones no dan tregua. Las deserciones permiten, pese a que el Gobierno afirme la prohibición al deporte profesional en la isla, en pe durante más de medio siglo, el pensó que algunos peloteros pudieran jugar en el exterior tras el término de la temporada local. También aprobaron aumentos en los pagos que reciben los deportistas de la isla, incluidos tanto por desempeño colectivo. El primer atleta cubano en jugar en la liga profesional estadounidense por la isla a jugar en la liga profesional de béisbol. Los otros con los nombres Alvaro Cepeda y Federico Cepeda y el jugador Héctor Méndez. Los cubanos fueron la liga de béisbol, pero el embargo impuesto por Estados Unidos prohíbe que los deportistas cubanos al juego cubano lo que deservan en las Grandes Ligas de Norteamérica, así que para recibir los mejores contratos deben salir de la isla. Eso es al menos lo que han seguido pidiendo como el jugador Yordanis Falcón y los lanzadores Osvaldo Cabrera y Yorman Hernández al desear de la isla en meses recientes en busca de probar suerte en las Grandes Ligas, donde ha habido una abundancia de contrataciones de peloteros cubanos en los últimos años, encabezados por Yulieski Pineda, José Abreu, Yoenis Cespedes y Placido Carrillo. Tercer cubano firmar un contrato en Grandes Ligas a en los próximos meses, pero más con respecto a 2013, en tanto que 25 disputaron al menos un partido en los majors. Transcurrido un año, la calidad del campeonato local sufre por las deserciones. Pocos observadores han notado que casi una cuarta parte de los peloteros que van a jugar en la presente temporada son cubanos, sustituyendo a jugadores que salieron de la isla. Pero han rumores de que económicamente Cuba puede estar en el pozo a sus medidas]

Redactor

Lead

Leyenda foto

[Yulieski Pineda firmó un contrato por un millón de dólares con el Yokohama Bay Stars en Japón / AP]

Persona

Empresa

Resto

Fecha [Mar. 23 / 09 /2014]

Sección [DEPORTE]

Publicación [LIDER]

Columna [3]

Tipo [Carpeta]

Cabecera

Fotografía

Edición [LIDER 1]

Página [7]

Claves

Figura N° 14 Base de datos ARCANO de los servicios de información de *El Universal* y del Grupo Últimas Noticias, planilla de metadatos requeridos para indizar paginas PDF.

The screenshot displays the ARCANO database interface. On the left, a sidebar lists various document types: FOTOD, GRAFICO, NOTICIA, PAGINA, TITULO, TPSPOT, TPSONAR, TPNOTIC, TPSONAR, and TP2ML. The main window is divided into two panes: 'Campos Básicos' (Basic Fields) and 'Campos Secundarios' (Secondary Fields). The 'Campos Básicos' pane shows a preview of a newspaper page with the headline 'El FIFA 15 verá hoy la luz en el mercado de EEUU'. The 'Campos Secundarios' pane contains the following metadata fields:

- Referencia:** 12711
- Fecha:** Mar 23/03/2014
- Datos de publicación:**

Edición	Página	Claves
LIDER 1	26	
LIDER 2	26	
EPAPER	26	
- Lead:** (Empty text area)
- Medio/pub.:** UDIN
- Sección:** FUERA DE JUEGO

At the top right of the 'Campos Secundarios' pane, there are fields for 'Disco' (FOTOS/P...) and 'Etiqueta' (ARSATARCANO6). The interface also includes a 'Guardar copia de alta resolución' checkbox and a '1 de 1' indicator at the bottom.

Cuadro N° 18 Clasificación de la información

Sistema de clasificación	Paso 1: Las fotografías en papel, diapositivas, negativos y el archivo vertical, están clasificados por personajes y materias y ordenados alfabéticamente. Paso 2: Los periódicos y revistas encuadernadas y el material microfilmado están en orden cronológico por fecha de publicación. Paso 3: El material almacenado en las bases de datos no está bajo ningún sistema de clasificación. Paso 4: Dentro del servidor cada tipo de documento está almacenado en carpetas clasificadas por fecha, cuerpo, sección y página del producto.	Paso 1: Los recortes de prensa, fotografías, diapositivas y negativos están clasificados en dos categorías: temas y personajes y en orden alfabético. Paso 2: Los periódicos y revistas encuadernados y microfilmados están ordenados cronológicamente de acuerdo a su fecha de publicación. Paso 3: En la base de datos la información se encuentra clasificada por las áreas que conforman el contenido de los productos informativos: foto, gráfico, noticia y página y a su vez puede organizarse en orden cronológico y alfabético.	Paso 1: Las fotografías en papel se encuentran clasificadas en tres categorías deportes, farándula y general y de forma consecutiva ascendente. Paso 2: Los periódicos y revistas encuadernados, se encuentran ordenados cronológicamente por fecha de publicación. Paso 3: En la base de datos la información se encuentra clasificada por foto, gráfico, noticia y página y por las categorías deportes, farándula y general, en forma de carpetas dentro del sistema y contienen temas relacionados (subcarpetas), ordenados alfabética y cronológicamente.
---	---	---	---

Análisis comparativo cuadro N° 18:

Los sistemas de clasificación de los servicios de información objeto de estudio son métodos propios desarrollados de acuerdo a los criterios de cada unidad. El *Archivo de Redacción El Nacional* clasifica las fotografías en papel, negativos, diapositivas y recortes de prensa, en personajes y materias, en orden alfabético. El *Centro de Documentación El Universal* clasifica las mismas colecciones en soporte físico pero en temas y personajes, ordenados alfabéticamente y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* clasifica éstas colecciones en las categorías deportes, farándula y general, ordenadas de forma consecutiva ascendente. Sin embargo, los tres servicios de información coinciden en clasificar el material encuadernado y microfilmado en orden cronológico, de acuerdo a su fecha de publicación.

No obstante, en el servicio de información de *El Nacional*, las bases de datos no clasifican la información de ninguna manera solo registran cada documento con un número de identificación único, mientras que, en el servidor, el material almacenado se clasifica por fecha y partes de los productos informativos. En los servicios de información de *El Universal* y el *Grupo Últimas Noticias*, la información se encuentra organizada en las áreas que componen a los productos informativos (foto, gráfico, noticia y página). A pesar de ello, existen diferencias en la manera en que se gestiona la información dentro de los sistemas en cada servicio de información. En el *Centro de Documentación El Universal*, la información puede visualizarse alfabética o cronológicamente dentro de las áreas mencionadas y en el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, la información de cada área se encuentra clasificada en las categorías, deportes, farándula y general que se subdividen por temas relacionados o subcarpetas, ordenadas alfabética y cronológicamente.

Cuadro N° 19 Criterios para el almacenamiento físico

Criterios de almacenamiento físico	Paso 1: Se almacena un ejemplar del periódico El Nacional diario y un ejemplar de la revista Todo en Domingo semanalmente, para encuadernar y se ubican en archivos rodantes. Paso 2: Los ejemplares diarios para la consulta en sala se almacenan temporalmente. Paso 3: Los recortes de prensa se almacenan en sobres de cartulina identificados, dentro de archivos rodantes. Paso 4: Las fotografías en papel se almacenan en sobres de cartulina, dentro de archivos rodantes. Paso 5: Las diapositivas y negativos se almacenan en fundas de plástico con separadores individuales, de acuerdo a su tamaño, dentro de carpetas en archivos rodantes. Paso 6: Los rollos de microfilm, se almacenan individualmente en cajas, dentro de un estante.	Paso 1: Se almacenan tres ejemplares diarios del periódico y tres ejemplares semanales de la revista para encuadernar cada tres meses y se ubican en estantes. Paso 2: Los ejemplares diarios para la consulta en sala se almacenan temporalmente. Paso 3: Los recortes de prensa se almacenan en sobres identificados, dentro de cajas, en estantes. Paso 4: Las fotografías en papel se almacenan en sobres de cartulina dentro de estantes. Paso 5: Las diapositivas y negativos se almacenan en fundas de plástico con separadores individuales, de acuerdo a su tamaño, dentro de carpetas en estantes. Paso 6: Los rollos de microfilm se almacenan en cajas, dentro de estantes.	Paso 1: Se almacena un ejemplar de los periódicos y un ejemplar semanal de la revista, para encuadernar y se ubican dentro de archivos rodantes. Paso 2: Los ejemplares diarios para la consulta en sala se almacenan temporalmente. Paso 3: Las fotografías en papel, se almacenan dentro de sobres de cartulina, en archivos rodantes. Paso 4: Las diapositivas y negativos se encuentran en fundas de plástico con divisiones individuales, de acuerdo a su tamaño dentro de carpetas, en archivo rodantes.
--	--	---	--

Análisis comparativo cuadro N° 19:

Con respecto a los criterios de almacenamiento físico en los servicios de información de *El Nacional* y el *Grupo Últimas Noticias*, se almacena un solo ejemplar de los periódicos diariamente y un ejemplar de las revistas semanal para encuadernar. Mientras que, en el servicio de información de *El Universal*, se almacenan tres ejemplares del periódico diariamente y tres ejemplares de la revista semanalmente para encuadernar. Los tres servicios de información solicitan la encuadernación de sus productos informativos cada tres meses aproximadamente y almacenan los ejemplares para la consulta en sala temporalmente por limitaciones de espacio físico.

En los servicios de información de *El Nacional* y *El Universal*, los recortes de prensa se encuentran en sobres identificados, dentro de archivos rodantes y dentro de cajas en estantes respectivamente. Además, ambos servicios almacenan los rollos e microfilm en cajas individuales, dentro de estantes. Es importante mencionar, que los tres servicios comparten el criterio de almacenar las fotografías en papel, dentro de sobres de cartulina y las diapositivas y negativos en fundas de plástico con separadores individuales, dentro de carpetas, en archivos rodantes o estantes.

Cuadro N° 20 Criterios para el almacenamiento digital

Criterios para el almacenamiento digital	Paso 1: En el servidor se respaldan algunos de los productos informativos y las digitalizaciones de periódicos y revistas. Paso 2: En las bases de datos se almacena toda la información producida por la empresa, publicada y no publicada. Paso 3: Las fotografías en papel digitalizadas y provenientes de las agencias de noticias, se ingresan y procesan en la base de datos SISADIG.	Paso 1 La información de los productos informativos se respalda en Millenium por algunos día en caso de extravío. Paso 2: En la base de datos se almacena toda la información producida por la empresa, publicada y no publicada. Paso 3: Todo el material digitalizado y proveniente de las agencias de noticias, se ingresa y procesa en la base de datos.	Paso 1: El registro de las fotografías en papel, negativos y diapositivas se encuentra en una base de datos desarrollada por la empresa, llamada LILU (1941 -1996 y en Arcano. Paso 2: En la base de datos se almacena toda la información producida por la empresa, publicada y no publicada. Paso 3: Todo el material digitalizado y proveniente de las agencias de noticias, se ingresa y procesa en la base de datos.
---	--	---	--

Análisis comparativo cuadro N° 20:

Los criterios para el almacenamiento digital, concuerdan en los tres servicios de información ya que almacenan en sus bases de datos toda la información producida por la empresa (publicada y no publicada). No obstante, los servicios de información de *El Universal* y el *Grupo Últimas Noticias* almacenan y procesan en sus bases de datos todo el material en soporte físico digitalizado y proveniente de las agencias de noticias, mientras que, el servicio de información de *El Nacional*, solo almacena y procesa en la base de datos SISADIG las fotografías en papel digitalizadas y las provenientes de las agencias de noticias, ya que los periódicos y revistas digitalizados se almacenan en el servidor, junto con el respaldo de otros productos informativos de la empresa.

Por otra parte, el *Centro de documentación El Universal* respalda en el programa *Millenium* la diagramación de sus productos informativos por algunos días, en caso de pérdida de información y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* respalda el registro de las fotografías en papel, diapositivas y negativos en una antigua base de datos llamada *LILU* y en la base de datos *Arcano* en caso de pérdida de información.

4.2.4 Políticas y procedimientos de prestación de servicios

Cuadro N° 21 Usuarios y servicios

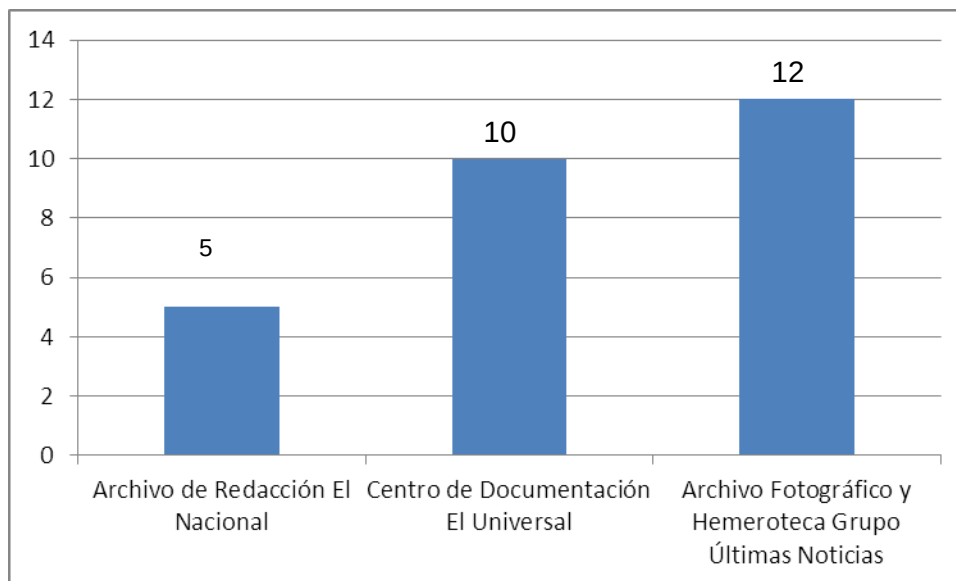
Variable	<i>Archivo de Redacción El Nacional</i>	<i>Centro de Documentación El Universal</i>	<i>Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias</i>
Usuarios del servicio de información	Internos: equipo de redacción y demás personal de la empresa. Externos: público en general		
Tipología del servicio de información	Mixto (privado y público) y pago solo para usuarios externos		
Servicios	– Consulta de material hemerográfico y fotográfico – Venta de fotografías y material hemerográfico – Visitas guiadas (Solo servicio de información de <i>El Nacional</i>) – Visualización y descarga de información de las bases de datos (usuarios internos)		
Vías para la prestación de servicios	En sala, vía telefónica, correo electrónico y redes sociales.	En sala, vía telefónica y correo electrónico.	En sala, vía telefónica, correo electrónico y redes sociales.
Horario	Usuarios internos: lunes a viernes 08:30 a.m. – 10:00 p.m., sábados 10:00 a.m. – 04:00 p.m. y domingos. 12:00 p.m. -06:00 p.m. Usuarios externos: consulta en sala (previa cita) martes y jueves 09:00 a.m. – 05:00 p.m.	Usuarios internos y externos: consulta en sala lunes a viernes 08:30 a.m. -12:00 p.m. y 01:30 p.m. – 05:30 p.m.	Usuarios internos: lunes a viernes 08:00 a.m. – 07:00 p.m., sábados y domingos 12:00 p.m. – 07:00 p.m. Usuarios externos: consulta en sala lunes a viernes 08:00 a.m. – 12:00 p.m. y 02:p.m. – 04:30 p.m.

Análisis comparativo cuadro N° 21:

Los servicios de información coinciden en tener usuarios internos representados principalmente por los periodistas, el resto del equipo de redacción y el personal de la empresa y usuarios externos estudiantes, investigadores y público en general. Con respecto a las tipologías de los servicios de información, las tres unidades concuerdan en ser carácter mixto y pago únicamente para la compra de material documental para los usuarios externos. Las tres unidades ofrecen los siguientes servicios: consulta de material hemerográfico y fotográfico, venta de fotografías y material hemerográfico y la visualización y descarga de información de las bases de datos a usuarios internos autorizados. Solamente el *Archivo de Redacción El Nacional* ofrece visitas guiadas por las instalaciones del servicio de información a usuarios internos y externos, mientras que el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* ha realizado visitas guiadas, solo a petición de la empresa. Las vías para la prestación de servicios en las tres unidades objeto de estudio son análogas, ya que concuerdan en atender a sus usuarios a través de vía telefónica, correo electrónico y sala de consulta. Sin embargo, solo los servicios de información de *El Nacional* y el *Grupo Últimas Noticias* utilizan las redes sociales como otra vía de consulta.

Además, el *Archivo de Redacción El Nacional* y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* tienen un horario especial de lunes a viernes, que incluye guardias los fines de semana para los usuarios internos. Mientras que el *Centro de Documentación El Universal* tiene un solo horario para los usuarios internos y externos. Sin embargo, los usuarios externos, en el servicio de información de *El Universal* y del *Grupo Últimas Noticias*, pueden realizar consultas en sala de lunes a viernes, mientras que en el servicio de información de *El Nacional* únicamente hay consultas en sala martes y los jueves con previa cita.

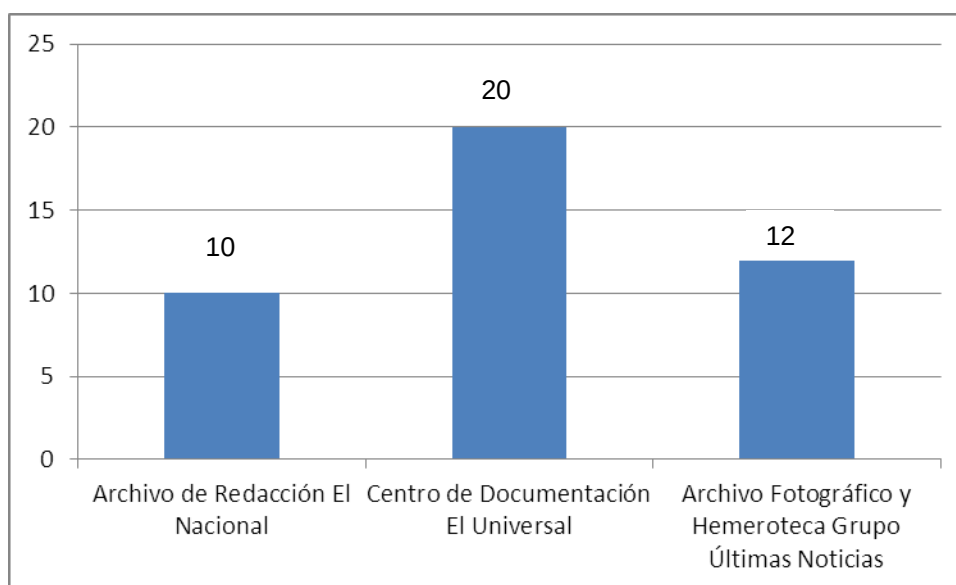
Figura N° 15 Promedio diario de usuarios en los servicios de información



Análisis comparativo figura N° 15:

El promedio diario de usuarios atendidos en los servicios de información estudiados se aproxima de la siguiente manera: en el *Archivo de Redacción El Nacional* se reciben diariamente un aproximado de 3 usuarios internos y 2 usuarios externos. En el *Centro de Documentación El Universal*, reciben un aproximado de 5 usuarios internos y 5 usuarios externos diariamente. Mientras que el servicio que recibe más usuarios a diario es el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* con un aproximado de 8 usuarios internos y 4 usuarios externos diariamente. Además, se puede apreciar que en los servicios de información de *El Nacional* y el *Grupo Últimas Noticias* la mayoría de usuarios son externos, mientras que, el servicio de información de *El Universal*, reciben la misma cantidad de usuarios internos que de usuarios externos diariamente.

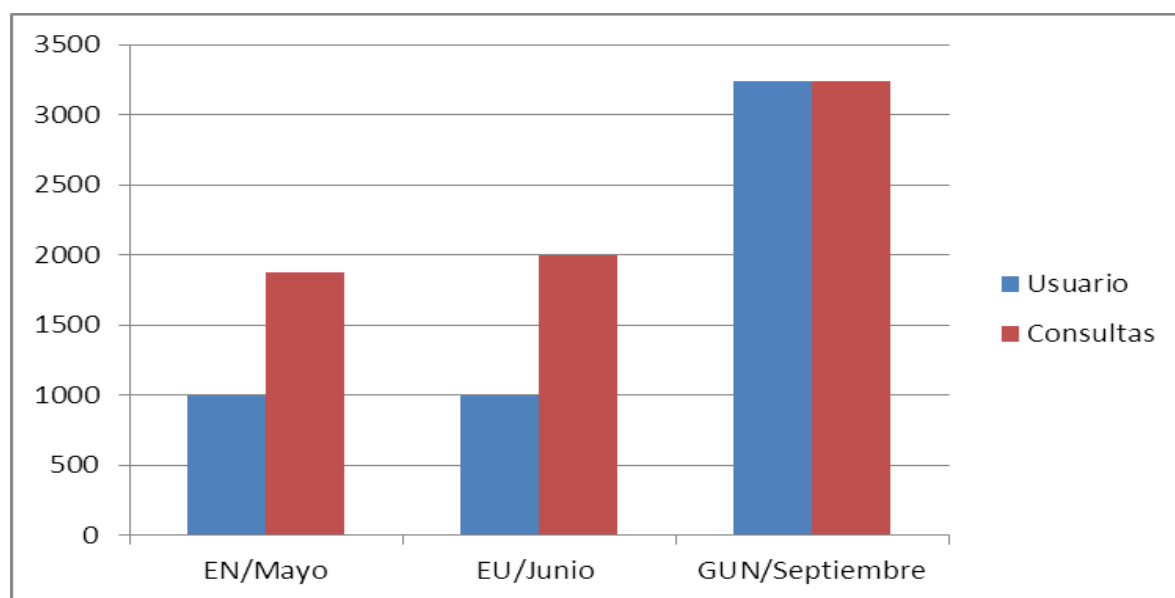
Figura N° 16 Promedio diario de consultas en los servicios de información



Análisis comparativo figura N° 16:

El promedio diario de consultas en los servicios de información objeto de estudio se plantea de la siguiente manera: en el *Archivo de Redacción El Nacional* los usuarios generan un aproximado de 10 consultas diarias. En el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias* cada usuario realiza una sola consulta por lo que diariamente realizan 12 consultas aproximadamente. Mientras que el servicio de información con mayor número de consultas diarias es el *Centro de Documentación El Universal*, donde los usuarios generan 20 consultas aproximadamente.

Figura N° 17 Usuarios y consultas atendidas durante el año 2014

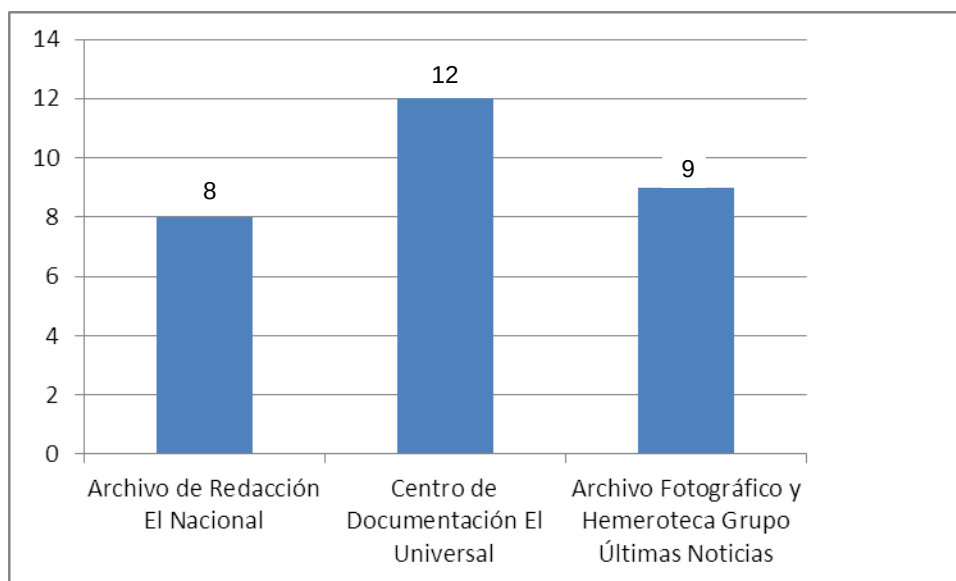


Análisis comparativo figura N° 17:

El promedio de usuarios y consultas de los servicios de información objeto de estudio, para la fecha en la que se efectuaron las entrevistas es el siguiente: el servicio de información de *El Nacional*, hasta la primera semana de mayo, recibió un aproximado de 994 usuarios quienes generaron alrededor de 1800 consultas. El servicio de información de *El Universal*, hasta junio recibió un aproximado de 1000 usuarios, quienes generaron alrededor de 2000 consultas y el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias*, hasta septiembre recibió un aproximado de 3240 usuarios, quienes generaron alrededor de 3240 consultas, es decir, una consulta por cada usuario.

4.2.5. Perfil profesional de los equipos de trabajo

Figura N° 18 Número de empleados



Análisis comparativo figura N° 18:

Cada uno de los servicios de información estudiados, cuenta con diferentes números de empleados. De menor a mayor cantidad, el servicio de información de *El Nacional* tiene 8 empleados, le sigue el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias* con 9 empleados y el servicio de información de *El Universal* con 12 empleados.

Cuadro N° 22 Cargos y profesiones

Variable	Archivo de Redacción El Nacional	Centro de Documentación de El Universal	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias
Cargos	1 Jefe de Archivo. 1 Referencista 4 Analistas de Documentación 1 Community Manager 1 Digitalizador	1 Coordinador de documentación 1 Secretaria ejecutiva 1 Documentalista 5 Analistas de documentación 3 Auxiliares de documentación 1 Auxiliar de atención al cliente	1 Jefe de Archivo 1 Operador de Archivo 7 Documentalistas
Profesiones	Licenciados en Bibliotecología, Archivología y Comunicación Social		

Análisis comparativo cuadro N° 22:

Los cargos en cada servicio de información son definidos de acuerdo a las necesidades de la unidad. Los tres servicios de información son dirigidos por un Jefe o como lo denominan en el *Centro de Documentación de El Universal*, Coordinador de Documentación, seguido de varios cargos con denominaciones distintas en cada servicio de información. En cuanto a las profesiones que ejercen los empleados de los servicios de información, las profesiones que predominan son Bibliotecología. Archivología y Comunicación Social. En los servicios de información de *El Nacional* y el *Grupo Últimas Noticias* los jefes son Licenciadas en Bibliotecología, mientras que en el servicio de información de El Universal la Coordinadora de Documentación es Licenciada en Comunicación Social.

4.2.6 Otros aspectos de interés

Cuadro N° 23 Otros aspectos de interés

Variable	Archivo de Redacción El Nacional	Centro de Documentación El Universal	Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias
Presupuesto del servicio de información	Manejado por la empresa	Manejado por el servicio de información	Manejado por la empresa
Mecanismos de preservación y conservación de documentos	Las fotografías en papel se encuentran dentro de sobres de cartulina.		
	Las diapositivas y negativos se encuentran en fundas de plástico con separadores individuales, dentro de carpetas.		
	Los periódicos y revistas se encuadernan con tela y se encuentran en cajas con papel libre de ácido.		
	Los recortes de prensa se encuentran ubicados en sobres de cartulina.		X
	Los rollos de microfilm, están almacenados individualmente en cajas dentro de estantes.		
Dispositivos de conservación	Los empleados y los usuarios utilizan guantes y tapabocas para la consulta y manejo del material.		
	No está permitida la ingesta de alimentos o bebidas durante la consulta.		
Dispositivos de conservación	– Deshumidificador		
	– Aire acondicionado		
	– Medidores de humedad relativa y temperatura		
	– Iluminación artificial		
	– Limpieza y fumigación		

Análisis comparativo cuadro N° 23:

Con respecto al presupuesto de los servicios de información, el *Archivo de Redacción El Nacional* y el *Archivo Fotográfico y Hemeroteca Grupo Últimas Noticias*, aunque generan dividendos por la venta de material hemerográfico y fotográfico, no manejan presupuesto propio ya que el encargado del presupuesto de estas unidades es el área administrativa de cada empresa. Sin embargo, los jefes encargados de estos servicios de información realizan un plan anual donde estiman y definen los recursos, materiales, mantenimiento y gastos relacionados que tendrá el servicio de información. No obstante, el *Centro de Documentación El Universal* es el único de los tres servicios de información que si maneja presupuesto propio.

Debido al costo que tienen los recursos para preservar cada tipo de material, los servicios de información procuran en lo posible de conservar sus colecciones de acuerdo a las herramientas que disponen. Los tres servicios de información objeto de estudio guardan las fotografías en papel (opacos) en sobres de cartulina, los negativos y diapositivas se encuentran en fundas de plástico con separadores individuales, dentro de carpetas, las encuadernaciones se realizan con tela y se ubican dentro de cajas con papel libre de ácido en los servicios de información de *El Universal* y del *Grupo Últimas Noticias*. Mientras que en el servicio de información de *El Nacional* no pudieron mantener este mecanismo por el costo económico que tiene. El archivo vertical en el *Archivo de Redacción El Nacional* y en el *Centro de Documentación El Universal* se almacena en sobres de cartulina y el material microfilmado en el servicio de información de *El Nacional* se encuentra en cajas individuales de cartón dentro de estantes, mientras que, en el servicio de información de *El Universal* se encuentra dentro de cajas con papel libre de ácido y en un área con temperatura adecuada. Cabe mencionar que el servicio de información del *Grupo Últimas Noticias*, no tiene archivo vertical, ni material microfilmado. Los tres servicios de información concuerdan en que tanto los empleados como los usuarios deben utilizar guantes y tapabocas durante la consulta y el manejo de la documentación, no está permitida la ingesta de alimentos o bebidas en la sala de consulta y cuentan con servicios de limpieza y fumigación.

Con respecto a los dispositivos de conservación utilizados por los servicios de información, los tres servicios de información objeto de estudio coinciden en el uso de deshumidificadores, aire acondicionado, medidores de humedad relativa y temperatura e iluminación artificial.

Conclusiones

El estudio comparativo de los servicios de información de los medios de comunicación impresos: *El Nacional*, *El Universal* y *Últimas Noticias* obtuvo resultados positivos, ya que fueron alcanzados los objetivos planteados. Además, esta investigación logró cubrir parte del vacío de conocimiento que existe en Venezuela con respecto a la documentación informativa y los servicios de información periodística, lo que constituye un aporte significativo para los profesionales y estudiantes de las ciencias de la información.

Fue posible diagnosticar el estado de los servicios, convertidos en acervos históricos con un valor que incrementa cada día, ya que ninguna otra fuente de información aporta la clase de conocimiento que genera la prensa escrita. Esta información es insustituible no solo para los periodistas quienes son los principales usuarios de los servicios de información y a la vez sus principales proveedores, sino también para los investigadores, historiadores, estudiantes, empresarios y hasta para el ciudadano común, quien encuentra en los servicios de información periodística un acervo histórico inigualable. La información retrospectiva es uno de los componentes fundamentales para que los medios de comunicación social puedan producir noticias de calidad y es uno de los factores que determinan la importancia de los servicios de información dentro de las empresas informativas.

El fondo documental de los servicios de información objeto de estudio se alimenta principalmente del trabajo de los periodistas, fotógrafos y de todo el equipo de redacción que diariamente trabaja en la obtención de noticias para los productos informativos de cada medio impreso. Además, existen otros proveedores de información como las agencias de noticias que, mediante el proceso de venta, intercambio o cortesía de contenidos informativos y fotografías, constituyen otra entrada de documentación para los servicios. No obstante, es importante señalar que la fuente que nutre principalmente a los servicios de información estudiados son los contenidos generados por las empresas a las que pertenecen.

El personal de los servicios de información tiene una compleja responsabilidad en cuanto al conocimiento del manejo, procesamiento y almacenaje de información. En virtud de la gran cantidad de información diaria que llega a los medios de comunicación, los procesos de selección se hacen necesarios dentro de los servicios de información como parámetros para determinar qué información debe almacenarse y conservarse a través del tiempo. En el caso de los servicios de información objeto de estudio, los criterios de selección están enfocados en las fotografías que deben ser conservadas.

Esto se debe a la falta de espacio físico que tienen estas unidades para el volumen de sus colecciones y su constante expansión, límites presupuestarios, la saturación de la documentación, entre otros factores, lo que exige un control de calidad y cantidad de la información que debe ser almacenada.

Actualmente existe una tendencia dentro de los servicios de información a la digitalización con el fin de ahorrar espacio físico antes la creciente y constante producción de información y, además, por la posibilidad de disponer de todas las colecciones en soporte digital dentro de sus sistemas de almacenamiento y recuperación de información. Sin embargo, la digitalización de grandes colecciones que cubren un periodo importante de tiempo, requieren de la disposición de recurso humano y económico, que muchas veces representa una limitación para los servicios de información.

La descripción e identificación de semejanzas y diferencias en la gestión de los servicios de información objeto de estudio se realizó bajo la adaptación del método comparado de George Bereday. Por lo que se puede concluir que el tratamiento documental en estas unidades comprende las funciones de: clasificar, ordenar, catalogar, almacenar y recuperar la documentación periodística. No obstante, en ninguno de los servicios de información, las colecciones en soporte físico y en soporte digital se procesan de la misma forma. Si bien las colecciones en soporte físico dejaron de crecer (excepto por la encuadernación de los productos informativos) sus métodos de clasificación, almacenamiento y recuperación de información se conservan en el tiempo, por el valor que tienen estos documentos y aun se realizan búsquedas manuales de acuerdo a la clasificación y al orden en el que se encuentran los soportes, aunque muchos han sido digitalizados e ingresados en las bases de datos.

Con respecto a las colecciones en soporte digital, los documentos son almacenados y procesados en bases de datos, a través del análisis documental, que es una de las tareas más complejas e importantes que se realizan en los servicios de información periodística, actividad mediante la que se extraen los elementos informativos de los documentos para describir su contenido y almacenarlos de forma recuperable en los sistemas. En los servicios de información estudiados, es notoria la utilización de herramientas que facilitan el análisis documental y la automatización de los sistemas, lo que les permite controlar, gestionar y precisar la información.

El proceso de indización por parte del personal de los servicios de información es determinante para ingresar el contenido de los documentos de manera correcta en las bases de datos, ya que la búsqueda de información se realiza sobre los metadatos o campos requeridos por los sistemas de acuerdo a cada tipo de documento y al lenguaje utilizado, lo que es particular en cada servicio de información. Existen diversos métodos para la recuperación de documentos en los sistemas, mediante la búsqueda simple a través de la localización de una información determinada o mediante la búsqueda compleja a través de la utilización de uno o varios metadatos, combinados con la ayuda de los operadores booleanos.

En cuanto a la prestación de servicios y la difusión de información, el objetivo de los tres servicios de información estudiados es satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios internos, los periodistas y externos, público en general, con el fin de que cada usuario pueda tener acceso a aquello que le interese en el momento que lo necesite, de la manera más rápida y sencilla posible. Es por ello que, las tecnologías de la información y comunicación se han convertido en herramientas claves en los servicios de información periodística, a través, de internet, correo electrónico, redes sociales, la utilización de programas para la edición de contenidos textuales y fotografías, entre otros recursos que promueven la prestación de servicios y la difusión de información, lo que permite que cada día más usuarios pueden conocer la importancia y el alcance de las colecciones de los servicios de información de los medios impresos objeto de estudio.

Por lo anteriormente expuesto, se puede decir que, aunque existen similitudes en algunos aspectos de la gestión documental de los servicios de información estudiados, también fue posible identificar diferencias en relación al funcionamiento de cada servicio, ya que han desarrollado métodos y técnicas propias, conforme a sus recursos y sistemas para el procesamiento, el almenaje y la recuperación de información. Los aspectos en donde se concibieron similitudes fueron los siguientes: productos que almacenan en los servicios de información, recepción del material, criterios de selección de información, proveedores de información, tipología de los servicios, usuarios, servicios prestados, profesiones de los empleados y mecanismos y dispositivos para la preservación y conservación de los documentos. Los puntos en donde las diferencias fueron notorias son los siguientes: la cantidad de productos informativos generados diariamente por cada empresa, tipo de soportes que manejan, volumen de las colecciones, proceso de recepción de información, procesamiento documental, tecnologías de la información y comunicación utilizadas, sistemas de almacenamiento y recuperación de información y sus proveedores, métodos de almacenamiento y recuperación de información, sistemas de clasificación, criterios de almacenamiento de información en soporte físico y digital, vías y horarios para la prestación de servicios, número de usuarios y consultas atendidas, número de empleados y cargos.

Recomendaciones

- Es sumamente importante que los jefes de cada servicio de información y el personal en general conozcan a profundidad los procesos, recursos, sistemas, y demás aspectos de interés de los servicios de información para el que laboran, ya que son las personas encargadas, no solo de satisfacer las necesidades de información de los usuarios, sino de hacer valer y difundir la importancia que tiene el servicio de información para la empresa informativa.
- Los servicios de información deben concebir una gestión en la que se aproveche todos los recursos con los que cuentan de la mejor manera posible.
- Los medios de comunicación como empresas informativas, deben permitir a los servicios de información compartir metodologías, técnicas y herramientas de gestión documental, entre otros aspectos, desligados a la información confidencial de cada empresa, con el fin de promover el desarrollo y la evolución de la documentación informativa en los medios de comunicación venezolanos.
- Se exhorta a la Escuela de Bibliotecología y Archivología, entidad de conocimiento, instrucción y formación de profesionales y a los estudiantes, a investigar sobre la documentación informativa y los servicios de información de los medios de comunicación, temas en los que profesionales de nuestra área se especializan y en los que nuestra profesión se ha desarrollado, a pesar de que en Venezuela no existe suficientes estudios en el área.
- Se exhorta a la Escuela de Bibliotecología y Archivología a incorporar mayor cantidad de temas de estudio con respecto a la documentación informativa. Esto serviría para ampliar el conocimiento de los estudiantes en esta área. Además, promocionar a través de artículos, eventos y otros medios, estudios relacionados con la documentación informativa y los servicios de información periodística.

En la Escuela de Bibliotecología y Archivología solo se cuenta con las asignaturas optativas: Documentación Informativa y Archivos de Prensa, relacionadas con el área de documentación informativa, por lo cual se recomienda convertir ambas materias en obligatorias, debido a la afinidad que presentan tantos estudiantes con los medios de comunicación social y la posibilidad de desarrollo profesional y laboral que existe en esta área.

Referencias bibliográficas

Amat Noguera, N. (1995). La documentación científica y sus tecnologías. 2da edición. Madrid: Pirámide.

Arias, F. G. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Editorial Episteme, C.A. de C.V., quinta edición.

Benavent, José A. (1966). La metodología comparativa de George Z.F. Bereday (I). Biografía y bibliografía, 17, 63-76 pp.

Bereday, G. (1968). El método comparativo en pedagogía. Barcelona: Herder.

Briggs A. y Burke P. (2005). De Gutenberg a Internet. Una historia social de los medios de comunicación. Madrid: Taurus.

Coll-Vinent, Roberto. Ciencia documental: principios y sistemas. Barcelona, Mitre, 1984, p. 179.

Coll-Vinent, Roberto; Bernal Cruz, Francisco J. (1990). Curso de documentación. España: Dossat.

Coll-Vinent Roberto. Teoría y práctica de la documentación. ATE, Barcelona, 1978. Verificar cita porque estaba sin año

Corral Beltrán, Milagros. (1976). Los Centros de Documentación Periodística. Documentación de las Ciencias de la Información, Vol. 1, No. 23: pág. 23-40.

Dayana C. Ramírez C. (2006). Propuesta para la aplicación de Benchmarking a la Unidad de Servicios de Información "Miguel Acosta Saignes" de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV. Trabajo de grado, Bibliotecología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Delgado Soler, Cinta. "Documentación en prensa". En: Introducción a la Documentación Periodística e Informativa. Sevilla: MAD, 1999, p. 454-455.

Diccionarios del saber moderno. La comunicación y los massmedía. España: Ediciones mensajero, 1975.

Fuentes I. Pujol, María Eulalia; Conesa, Alicia. La documentación periodística. Cataluña, España y otras experiencias europeas. Barcelona: generalidad de Cataluña. Centro de investigación de la comunicación, 1994, p. 21-30.

Fuentes I Pujol, María Eulalia. Manual de documentación periodística. Madrid: Síntesis, 1995.

Fuentes Romero, Juan José y Rodríguez Fernández, Vanessa. Una revisión bibliográfica de los estudios comparativos: su evolución y aplicación a la ciencia de las bibliotecas. Revista Interamericana de Bibliotecología. Jul. Dic. 2009, vol. 32, no. 2; p. 411-433.

Galdón, Gabriel. (2002). Teoría y práctica de la documentación informativa. España: Editorial Ariel.

Guevara P., Lil E. (1991). Evaluación de necesidades del Archivo de Redacción y de sus usuarios en el Diario El Nacional. Trabajo de grado, Archivología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Hernández Sampieri, R.; Fernández – Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Inter-Americana de México S.A. de C.V., cuarta edición.

Hurtado de Barrera, Jacqueline. (2008). El proyecto de investigación. Caracas: Quirón-Sypa

López Yepes, Alfonso. (1999). Documentación informativa: Sistemas, redes y aplicaciones. Madrid: Síntesis.

López Yepes, José (1981) ¿Qué es documentación? Boletín de la ANABAD, XXXI, no. 4, p. 701-707.

López Yepes, José. (1989) Fundamentos de Información y Documentación. Madrid: Eudema.

López Yepes, José. (1996). Manual de información y documentación. Madrid: Pirámide.

López Yepes, José y Ros García, Juan. (1993) ¿Qué es la documentación? Teoría e historia del concepto en España. Madrid: Síntesis.

Ortiz Vásquez, Humberto. (2005). Los archivos de prensa en tiempos digitales. Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Vol. 9, No. 14; pág. 81-85.

Pujol Fuentes, María Eulalia. Documentación y periodismo. Madrid: UNSA, 1997.

Rivas Delvis y Rizzi Verónica. (2010). Diseño de un Centro de Documentación e Información para La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz. Trabajo de grado, Bibliotecología y Archivología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Robles Marianne. Documentación informativa: revisión general. Presentación de Microsoft Office PowerPoint. Caracas: 2013.

Serrallach, María. (1963). Centros de documentación. Biblioteconomía, nº 57-58, p. 19-25.

Vargas, Milagros. (1998). Diagnóstico y desarrollo de criterios de selección para actualizar y optimizar la base de datos de documentos analizados del Centro de Información y Documentación de EDELCA. Trabajo de grado, Bibliotecología. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Fuentes en línea

Bisbal, Marcelino. Los Medios en Venezuela: ¿Dónde estamos? Espacio Abierto, Maracaibo, v. 16, n. 4, dic. 2007. Disponible en <http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062007000400001&lng=es&nrm=iso>. [Consulta 06 agosto 2014].

Infomed. (1999). Glosario de términos bibliotecológicos y de ciencias de la información. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015> [Consulta marzo 2014].

Jorge Caldera Serrano y Alicia García de León. Las Intranets como herramienta documental para la prensa escrita [En línea]. "Hiptertext.net", núm. 2, 2004. Disponible en: http://www.upf.edu/hiptertextnet/numero-2/las_intranets.html [Consulta mayo 2014].

Codina, Lluís (2000). La Documentación en los medios de comunicación: situación actual y perspectivas de futuro. [Documento en línea]. I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Disponible en: <http://www.lluiscodina.com/> [Consulta mayo 2014].

Codina, Lluís (2002). Documentación en los Medios de Comunicación: la función de la información documental en la producción de la noticia. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.lluiscodina.com/articulos/docper.doc> [Consulta marzo 2014].

Plasencia, Luisma (s.f.). Métodos en la educación comparada I. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/83210074/Metodos-en-Educacion-Comparada> [Consulta marzo 2014].

Ramalho, F. A. (1994). La biblioteca universitaria ante las nuevas tecnologías de la información: estudio comparativo entre España y Brasil. [En línea]. Documentación de las Ciencias de la Información, n.º 17. Editorial Complutense, Madrid. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/DCIN9494110011A/20015>

Savard, Réjean. Les bibliothèques publiques en Suisse romande: points de comparaison avec le Québec [En línea]. Montréal: Université, 2006. Disponible en: <http://blogbbf.enssib.fr/?2006/11/16/97-les-bibliothèques-publiques-en-suisse-romande-points-de-comparaison-avec-le-quebec-#>> [Consulta marzo 2014].

ANEXOS

Anexo A1. Matriz de criterios de comparación

PRODUCTOS	¿QUÉ TIPO DE PRODUCTOS INFORMATIVOS GENERA LA EMPRESA?					
	¿POSEEN TODOS ESTOS PRODUCTOS EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN?					
ASPECTOS GERENCIALES	MISIÓN:					
	VISIÓN:					
	OBJETIVO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA:					
	NÚMERO DE EMPLEADOS:					
	¿POSEEN ORGANIGRAMA?	SI	NO			
	¿A QUÉ DEPARTAMENTO ESTÁ ADSCRIPTO EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN?					
	MANEJAN PRESUPUESTO PROPIO	SI	NO			
PROCESOS TÉCNICOS	¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS MANEJAN Y EN QUE SOPORTE SE ENCUENTRAN?	1. FOTOGRAFÍAS				
		1.1 PAPEL COLOR	1.2 PAPEL BLANCO Y NEGRO	1.3 NEGATIVOS	1.4 DIAPOSITIVAS	1.5 DIGITALES
		2. PERIODICOS:				
		2.1 ENCUADERNADOS:	2.2 MICROFILMADOS:	2.3 ARCHIVO VERTICAL		
				2.3.1 PAPEL	2.3.2 DIGITAL	

Anexo A2. Matriz de criterios de comparación

PROCESOS TÉCNICOS	¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS MANEJAN Y EN QUE SOPORTE SE ENCUENTRAN?	1. REVISTAS			
		3.1 PAPEL		3.2 DIGITAL	
		4. LIBROS			
		PAPEL		DIGITAL	
		5. TESIS			
		PAPEL		DIGITAL	
		6. BIOGRAFIAS			
		PAPEL		DIGITAL	
		7. OTROS			
	¿CUÁNDO SE RECIBE EL MATERIAL?	DIARIO	MENSUAL	SEMANAL	OTROS
ALMACENAJE	¿CUÁL ES EL VOLUMEN DE SU COLECCIÓN? O ¿CUÁNTOS DOCUMENTOS POSSEN? ESPECIFIQUE				
	¿CUÁLES SON LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN QUE UTILIZA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN?				

Anexo A3. Matriz de criterios de comparación

ALMACENAJE	¿CUÁLES SON LOS CRITERIOS DE CAPTACIÓN QUE UTILIZA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN?		
	¿QUIÉNES SON SUS PROVEEDORES?		
	¿CÓMO ES EL PROCESO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES?		
	¿CÓMO SE REALIZA EL PROCESAMIENTO DEL MATERIAL EN FÍSICO?		
	¿UTILIZAN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN? ¿CUÁLES?	SI	NO
		¿CUÁLES?	
	¿QUÉ SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN UTILIZAN? ¿CÓMO SE LLAMA?		
	¿QUÉ EMPRESA ES EL PROVEEDOR DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN?		

Anexo A4. Matriz de criterios de comparación

ALMACENAJE	¿QUÉ MÉTODOS UTILIZAN PARA EL ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN? ¿TRABAJAN CON METADATOS? ¿PODRÍA DARME UNA MUESTRA DE LA PANTALLA PARA INGRESO DE DATOS?		
	¿UTILIZAN ALGÚN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN?	SI	NO
	¿EN QUÉ CONSISTE? ¿SE APLICAN LOS MISMOS CRITERIOS PARA CLASIFICAR LOS SOPORTES FÍSICOS Y DIGITALES?		
	¿CUÁLES SON LOS CRITERIOS QUE SE UTILIZAN PARA EL ALMACENAMIENTO FÍSICO Y DIGITAL? ¿QUÉ ALMACENAN, DÓNDE Y CÓMO?		
	¿CUENTA CON MECANISMOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS?	SI	NO
	¿CUÁLES SON LOS MECANISMOS DE PRESERVACIÓN? EJEMPLO: CARPETAS, CAJAS ESPECIALES, ENTRE OTROS.		

Anexo A5. Matriz de criterios de comparación

ALMACENAJE	¿QUÉ TIPO DE DISPOSITIVOS DE CONSERVACIÓN UTILIZAN PARA RESGUARDAN EL MATERIAL? EJEMPLO: DESHUMIDIFICADOR ES, AIRE ACONDICIONADO, MEDIDORES DE HUMEDAD RELATIVA, ENTRE OTROS.			
SERVICIOS	¿CUÁL ES LA TIPOLOGIA DEL SERVICIO DE INFORMACION?	PÚBLICO	PRIVADO	MIXTO
		PAGO		GRATUITO
	¿QUÉ USUARIOS PUEDEN HACER USO DEL SERVICIO DE INFORMACION?			
	¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE INFORMACION?			
	¿CUÁLES SON LAS VÍAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS?			
	¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE INFORMACION?			

Anexo A6. Matriz de criterios de comparación

SERVICIOS	PROMEDIO DIARIO DE PERSONAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO	
	PROMEDIO DIARIO DE CONSULTAS QUE ATIENDEN	
	USUARIOS ATENDIDOS EN LO QUE VA DE AÑO 2014	

Anexo B. Entrevista N° 1

Servicio de información: Archivo de Redacción El Nacional

Entrevistado: Yulimar Surita (Jefe del servicio de información) y Kysbel Velazco (Analista documental).

Fecha de la entrevista: 07.05.2014

La presente entrevista está diseñada para diagnosticar el estado y funcionamiento de los servicios de información de los medios de comunicación impresos. A continuación, se le realizará una serie de preguntas correspondientes a cinco áreas que desarrolla todo servicio de información: ADMINISTRACIÓN, CAPTACIÓN, PROCESOS TÉCNICOS, ALMACENAMIENTO Y SERVICIOS. Por favor, responda de acuerdo a lo que considera que describe y caracteriza al servicio de información para el que usted labora.

PRODUCTOS

1. ¿Qué tipo de productos informativos genera la empresa?

Periódico *El Nacional* y sus suplementos encartados: *Iglesia*, *Siete Días*, *Papel Literario*, *Viajes*, *Sociales*, *Espacios*, periódico *El Propio*, periódico *Primera Hora* (fuera de circulación) y las revistas *Todo en Domingo*, *¡Hola!* (online) y *Eme de Mujer*.

2. ¿Poseen todos estos productos en el servicio de información

Sí. El archivo cuenta con todos los productos informativos que produce la empresa tanto el contenido de la página web como el contenido impreso.

ASPECTOS GERENCIALES

3. Misión

Garantizar a usuarios internos y externos, el acceso permanente a los textos, fotografías, infografías e ilustraciones, producidas y adquiridas por la empresa; a través del procesamiento documental de la misma y su posterior almacenamiento, recuperación y difusión; mediante una plataforma tecnológica moderna para la generación de servicios eficientes y productos de alta calidad.

4. Visión

Ser un centro de servicios hemerográficos reconocido internacionalmente por la calidad de sus servicios; con información totalmente digital; considerado servicio modelo entre los diarios de América Latina, por su organización y su rentabilidad.

5. Objetivo de su presencia en la organización

Nuestro objetivo es que la empresa reconozca la importancia que tiene el archivo, que es el corazón y tesoro del periódico, ya que sin el archivo la empresa no puede producir nada.

6. Número de empleados

8 empleados: 1 Referencista, 4 Analistas de Documentación, 1 Community Manager, 1 Digitalizador y 1 Jefe de Archivo.

7. ¿Poseen organigrama? (si/no) ¿pueden facilitármelo?

Sí. Lo facilitaremos al final de la entrevista (anexo E).

8. ¿A qué departamento está adscrito el servicio de información?

El Archivo está adscrito al Departamento de Redacción que a su vez pertenece a la Unidad de Negocios y Comercialización de la empresa.

9. ¿Manejan presupuesto propio? (si/no)

No.

PROCESOS TÉCNICOS

10. ¿Qué tipo de documentos manejan y en qué soporte se encuentran?

- Fotografías en papel blanco y negro, papel a color, negativos y diapositivas.
- Fotografías en soporte digital: respaldo en CD-ROM (formato PDF) y en la base de datos.
- Periódicos encuadernados, microfilmados y recortes de prensa (archivo vertical).
- Periódicos en soporte digital: respaldo en CD-ROM (formato PDF), en el servidor y en la base de datos.
- Revistas encuadernadas y microfilmadas.
- Revistas en soporte digital: respaldo en CD- ROM (formato PDF), en el servidor y en la base de datos.
- Tesis, enciclopedias, diccionarios, atlas, entre otros libros, en soporte físico.

11. ¿Cuándo se recibe el material? (Diario, semanal, mensual, anual, otros)

Diariamente.

12. ¿Cuál es el volumen total de su colección? Y ¿Cuántos documentos poseen por separado de acuerdo a cada tipo de soporte?

- 3.500.000 fotografías en papel blanco y negro y papel a color, desde 1943 hasta 1990 aproximadamente.
- 1.500.000 negativos blanco y negro desde 1960 hasta 1990.

- 2.000.000 negativos a color desde 1990 hasta el 2006.
- Diapositivas desde el año 1990 hasta el año 2006.
- Fotografías en soporte digital respaldo en CD-ROM realizado por los fotógrafos desde el año 2002 hasta el 2006 y en la base de datos desde el año 2006 hasta la actualidad.
- Periódico *El Nacional* encuadernado desde 1943 a 1986 se encuentra en un depósito en Maracay, Estado Aragua y desde 1986 hasta la actualidad en el Archivo.
- Rollos de microfilms desde el año 1943 hasta el 2007, con respaldo del periódico *El Nacional* y las revistas *Pandora* y *Todo en Domingo*.
- Recortes de prensa correspondientes al archivo vertical desde el año 1943 hasta 1994 aproximadamente.
- Periódico *El Nacional* en soporte digital, respaldo en CD-ROM (formato PDF) desde el año 2003 hasta el 2010, en el servidor desde el año 2002 hasta la actualidad y en la base de datos desde el año 1994 hasta la actualidad.
- Periódico *Primera Hora* (creado en el año 2005 hasta el 2014), su respaldo se encuentra en soporte digital dentro del servidor desde el año 2006 hasta el 2014
- Periódico *El Propio* su respaldo se encuentra en soporte digital dentro del servidor desde el año 2012 hasta la actualidad.
- Revista *Pandora* (creada en 1982 - actualmente fuera de circulación), su respaldo comparte microfilms con el periódico *El Nacional*, pero se desconoce su periodo de almacenaje
- Revista *Eme de Mujer* (creada en 2005 hasta el 2014, ahora en línea), su respaldo se encuentra en formato digital dentro del servidor, desde el 2005 hasta el 2014.
- Revista *Hola* su respaldo se encuentra en formato digital dentro del servidor, desde el año 2012 hasta la actualidad.
- Revista *Todo en Domingo*, comparte respaldo en microfilms con el periódico *El Nacional* desde el año 1999 hasta el 2003 y se encuentra en soporte digital dentro del servidor desde el año 2004 hasta la actualidad y en CD-ROM (formato PDF), desde el año 2002 hasta la actualidad.

13. ¿Cuáles son los criterios de selección que utiliza el servicio de información?

Solamente existe un proceso de selección para las fotografías, realizado en principio por los propios fotógrafos quienes al llegar de cada pauta seleccionan las mejores fotografías y las cargan en la base de datos. Posteriormente el equipo de archivo, elimina solo aquellas imágenes repetidas y/o borrosas.

En el caso de las fotografías que provienen de las agencias de noticias y del Grupo de Diarios América, el criterio de selección se basa en la proximidad de las imágenes con Venezuela, actualidad e importancia de los personajes.

14. ¿Quiénes son sus proveedores de información?

El equipo de redacción constituido por periodistas, diagramadores, editores de la información para la página web y para los productos impresos, fotógrafos, agencias de noticias y el Grupo de Diarios América, que es una organización de la que forma parte el periódico.

15. ¿Cómo es el proceso de entrega de documentos por parte de los proveedores?

Diariamente los periodistas cubren sus pautas, escriben la noticia y la envían a los editores para su corrección. Los editores envían la información al diagramador y también la cargan en la base de datos, mediante una plantilla que les permite alimentar el sistema para que el contenido pueda ser visualizado e indizado por el personal de Archivo.

Los fotógrafos al llegar de cada pauta seleccionan las mejores fotos, las cargan en la base de datos y realizan la pre-catalogación del material mediante una plantilla del sistema en donde colocan la descripción, crédito, fecha y ciudad. Posteriormente las fotografías pueden ser visualizadas e indizadas por el equipo de Archivo.

Las fotografías de las agencia de noticias, son enviadas a la empresa por correo electrónico o descargas. Los documentalistas las seleccionan de acuerdo a los criterios establecidos e ingresan el material directamente a la base de datos para el proceso de indización mediante metadatos.

16. Describa ¿cómo se realiza el procesamiento de los documentos una vez que llegan al archivo?, ¿qué se hace con cada producto? y ¿cómo se ingresa a la base de datos?

Todos los días se buscan 14 ejemplares impresos del periódico El Nacional, que se distribuyen de la siguiente manera: 10 ejemplares para la venta, 1 ejemplar para la consulta en sala, un ejemplar para encuadernar y 3 ejemplares para los analistas documentales. Del periódico El Propio se busca solamente un ejemplar para la consulta en sala y de la revista Todo en Domingo se buscan dos ejemplares, uno para la consulta en sala y otro para encuadernar.

Los analistas documentales verifican diariamente la información de los productos informativos que fue cargada en la base de datos de texto, para asegurarse que la información en el sistema se encuentre igual que en los ejemplares impresos. En caso de haber errores, los documentalistas corrigen y completan la información, para luego hacerla recuperable a través, de metadatos o campos que facilitan la búsqueda en el sistema. La edición del periódico que se procesa es aquella que se distribuye en la Gran Caracas.

Las fotografías son cargadas diariamente en el sistema, por los fotógrafos quienes realizan mediante una plantilla la pre-catalogación del material. Posteriormente los analistas documentales visualizan las fotografías y terminan el proceso de catalogación rellorando los campos restantes. Además, verifican que la información suministrada por los fotógrafos sea correcta, en caso de errores corrigen y/o completan los datos.

Con respecto al procesamiento de periódicos, revistas u otros productos en formato físico, el material se digitaliza por páginas completas en formato PDF y se ubica en el servidor en carpetas ordenadas por año, mes, día, sección, cuerpo y páginas.

Respecto al procesamiento de fotografías en papel que hayan sido digitalizadas, se ingresan a la base de datos y se procesan de la misma forma que las fotografías digitales, a través campos de indización.

17. ¿Utilizan las tecnologías de la información y comunicación?

- Computadoras de escritorio.
- Internet
- Correo electrónico institucional: @el-nacional.com
- Página web: enlace directo desde la página web del periódico El Nacional: <http://www.el-nacional.com/archivo/>
- Convenio con agencias de noticias: AP, AFP Y AVN
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest y YouTube.

Utilizamos los siguientes programas:

- Watermark: marca de agua para las fotografías.
- Saplogon: para realizar los presupuestos y las facturas de las ventas que realiza el Archivo.
- Photo shop: para la editar y agregar campos IPTC a las fotografías y editar documentos en formato PDF.
- Foto Sizer: para editar el tamaño de las fotografías.
- Adobe Acrobat Professional: para editar y extraer texto e imágenes de documentos en formato PDF.
- Adobe Bridge Cs3: para agregar campos IPTC a fotografías.

18. ¿Qué sistema de almacenamiento y recuperación de información utilizan? ¿Cómo se llama?

El archivo cuenta con dos bases de datos, una llamada PQP, donde se almacena el contenido de los productos informativos producidos por El Nacional y otro sistema llamado Sistema de Archivo Digital (SISADIG) para almacenar, conservar y consultar todas las imágenes producidas o adquiridas por cortesía, compra o intercambio.

19. ¿Qué empresa es el proveedor del sistema de almacenamiento y recuperación?

Se desconoce el nombre del proveedor de la base de datos PQP. Sin embargo, la base de datos SISADIG fue desarrollada por la propia empresa.

20. ¿Qué métodos utilizan para el almacenamiento y recuperación de información: Trabajan con metadatos, se basaron en algún formato o protocolo de metadatos como el IPTC, Dublin Core o Formato CEPAL? ¿Podría darme una muestra de la pantalla para ingreso de datos?

Una vez que están las fotografías cargadas en la base de datos, los analistas documentales se encargan de indizarlas a través de metadatos con un lenguaje normalizado establecido por el Archivo que facilita la recuperación del material en el sistema. Los metadatos son: descripción, iniciales del o los analistas documentales que intervinieron en la indización, fecha, título, categoría, instrucciones especiales (imagen digital/fecha), palabras claves, crédito y nombre del periódico, ciudad, estado, país y derechos de la fotografía (fotógrafo y nombre del periódico). Además, utilizamos campos IPTC para las fotografías.

Por su parte, cuando el contenido de los productos informativos es cargado en la base de datos de texto (PQP) los analistas documentales verifican la información en formato digital y formato físico y se encargan de indizar el material mediante metadatos que permiten la búsqueda y recuperación de la información en el sistema. Los metadatos son.: publicación, fecha (año, mes y día sin espacios ni caracteres especiales), cuerpo, sección, página, columna, autor, fuente, tipo, lugar, título, subtítulo, archivista o documentalista, editor, verificador, fecha de publicación, agencia, palabras claves, catalogado, entre otros

Para recuperar información en las bases de datos SISADIG y PQP, existen dos tipos de búsqueda, la búsqueda simple mediante un metadato y una palabra clave relacionada con la información solicitada y la búsqueda específica en donde se pueden combinar varios metadatos. En ambos tipos de búsqueda los sistemas arrojan todo el material relacionado con los metadatos usados. Si podemos facilitarle las muestras de pantalla de las bases de datos (material disponible en los anexos)

21. ¿Utilizan algún sistema de clasificación? (si/no) ¿en qué consiste? ¿Se aplican los mismos criterios para clasificar los soportes físicos y digitales?

Las fotografías en papel, las diapositivas, negativos y el archivo vertical, están clasificados por personajes y materias y ordenados alfabéticamente.

Los periódicos y revistas encuadernadas y el material microfilmado están en orden cronológico por fecha de publicación.

El material almacenado en las bases de datos no está bajo ningún sistema de clasificación. Cada ingreso genera un código único para el documento y las fotografías, más no existe una clasificación de la información en las bases de datos. No se aplican los mismos criterios para la información en soporte físico y en soporte digital.

Dentro del servidor cada tipo de documento está almacenado por carpetas identificadas con sus respectivos nombres y clasificadas por fecha, cuerpo, sección y página del producto.

ALMACENAJE

22. ¿Cuáles son los criterios para el almacenamiento físico?

Los ejemplares del periódico para la venta y la consulta en sala se guardan por dos semanas, una vez superado ese periodo de tiempo, el material es entregado a una fundación de animales que lo usa.

No se almacena más de un ejemplar por día para encuadernar al menos que se trate de una información muy importante para el país o para la empresa y en ese caso se guardan varios ejemplares del periódico o la revista.

Solo se encuaderna el periódico *El Nacional* y la revista *Todo En domingo*, los demás productos informativos son futuros planes de encuadernación. El material se encuaderna aproximadamente cada tres meses y una vez encuadernados se ubican en archivos rodantes en orden cronológico de publicación.

Los soportes físicos contaminados por hongos u otros factores dañinos para la salud, se mantienen alejados del resto de las colecciones hasta decidir qué acción se tomará con el material en cuestión.

Cada soporte físico debe estar debidamente identificado y clasificado de acuerdo a la colección a la que pertenece. Cada colección está ubicada en archivos rodantes o estantes identificados a su vez con el nombre y la clasificación del material que contienen.

23. ¿Cuáles son los criterios para el almacenamiento digital?

La empresa cuenta con un servidor, donde se respaldan algunos de los productos informativos en formato PDF y los ejemplares del periódico y las revistas en formato físico que se han digitalizado.

Las fotografías en papel que se han digitalizado, se ingresan y procesan en el sistema SISADIG.

En las bases de datos se almacenan toda la información producida por la empresa, tanto la publicada como la que no se publica.

24. ¿Cuenta con mecanismos para la preservación y conservación de los documentos? (si/no)

Sí.

25. ¿Cuáles son los mecanismos que aplican para que los documentos sean preservados y conservados? Ejemplo: carpetas, cajas especiales, entre otros. Especifique

- Las fotografías en papel se encuentran dentro de sobres de cartulina, que están ubicados en archivos rodantes.
- Las diapositivas y negativos se encuentran en carpetas dentro fundas de plástico con separadores individuales, de acuerdo a su tamaño. Estas carpetas están ubicadas en archivos rodantes.
- El periódico *El Nacional* y la revista *Todo en Domingo* se encuadernan con tela y se almacenan dentro de archivos rodantes.
- Los recortes de prensa se encuentran ubicados en sobres de cartulina, dentro de archivos rodantes.
- Los rollos de microfilm, están almacenados individualmente en cajas de cartón, dentro de un estante.
- Para evitar el deterioro de los documentos en todos los soportes físicos, tanto los empleados como los usuarios son provistos de guantes y tapabocas para la manipulación del material.

- No se permite la ingesta de alimentos o bebidas dentro de la sala de consulta y contamos con limpieza y fumigación de las áreas.

26. ¿Qué tipo de dispositivos de conservación utilizan para resguardar los documentos? Ejemplo: deshumidificadores, aire acondicionado, medidores de humedad relativa, medidores de temperatura, iluminación, prevención de plagas, limpieza, entre otros.

Deshumidificador, aire acondicionado, medidores de humedad relativa y de temperatura e iluminación artificial.

SERVICIOS

27. ¿Cuál es la tipología del servicio de información? (público, privado, mixto) y (pago/gratuito)

El servicio es mixto ya que se recibe usuarios internos y externos y es pago únicamente para los usuarios externos.

28. ¿Qué usuarios pueden hacer uso del servicio de información?

Usuarios internos: principalmente los periodistas y todos los trabajadores de la empresa y usuarios externos: estudiantes, investigadores y público en general.

29. ¿Cuáles son los servicios que presta el centro de información?

- Consulta y venta de material hemerográfico
- Venta de fotografías
- Catálogo de imágenes digitales.
- Visitas guiadas por el archivo.

30. ¿Cuáles son las vías para la prestación de los servicios: en sala, vía correo electrónico, telefónica, otros?

- En sala de consulta, vía telefónica, mediante correo electrónico y a través, de las redes sociales.

31. ¿Cuál es el horario del servicio de información?

Para usuarios internos: lunes a viernes desde las 08:30 a.m. hasta las 10:00 p.m., sábados desde las 10:00 am hasta las 4:00 p.m. y domingos de 12:00 p.m. a 06:00 p.m.

Para los usuarios externos: consulta en sala martes y jueves en horario corrido de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., con previa cita.

32. ¿Cuál es el promedio diario de personas que utilizan el servicio de información?

Diariamente pueden venir 3 usuarios internos y 2 usuarios externos aproximadamente. Algunos periodistas pueden ingresar a la base de datos desde sus puestos de trabajo para visualizar o descargar la información que necesitan.

33. ¿Cuál es el promedio diario de consultas que atienden en el servicio de información?

Los usuarios pueden generar un aproximado de 10 consultas diarias.

34. ¿Cuántas personas han utilizado el servicio y cuantas consultas han atendido en lo que va del año 2014?

Hasta la primera semana de mayo del 2014, hemos atendido 589 usuarios internos y 405 usuarios externos, quienes generaron un aproximado 1800 consultas

Anexo C. Entrevista N° 2

Servicio de información: Archivo Fotográfico y Hemerográfico Grupo Últimas Noticias

Entrevistado: Anny Mejías (Jefe del servicio de información) y Dayana García (Documentalista)

Fecha: Primera cita 09.06.2013 y segunda cita 23.09.2014

La presente entrevista está diseñada para diagnosticar el estado y funcionamiento de los servicios de información de los medios de comunicación impresos. A continuación, se le realizará una serie de preguntas correspondientes a cinco áreas que desarrolla todo servicio de información: ADMINISTRACIÓN, CAPTACIÓN, PROCESOS TÉCNICOS, ALMACENAMIENTO Y SERVICIOS. Por favor, responda de acuerdo a lo que considera que describe y caracteriza al servicio de información para el que usted labora.

PRODUCTOS

1. ¿Qué tipo de productos informativos genera la empresa?

Se producen tres periódicos diarios: el periódico *El Líder* (especializado en deportes), el periódico *El Mundo Economía y Negocios* (especializado en economía) y el periódico con mayor trayectoria en la empresa que es *Últimas Noticias*. También se produce la revista *Dominical* y los productos multimedia disponibles en la página web.

2. ¿Poseen todos estos productos en el servicio de información?

Sí, el archivo almacena todos los productos informativos, tanto en formato físico como en formato digital.

ASPECTOS GERENCIALES

3. Misión

La misión del archivo como unidad de almacenamiento es ser custodio y resguardo de toda la producción que genera la redacción única de la empresa, con el fin de prestar nuestros servicios principalmente a los periodistas y empleados de la empresa las 24 horas del día, los 365 días del año.

4. Visión

Seguir preservando y conservando la historia de Venezuela a través de la producción informativa que ha generado esta empresa por más de 70 años de labor. El material hemerográfico y fotográfico que ha producido el Grupo Últimas Noticias forma parte de un patrimonio histórico, deseamos lograr que toda esta información pueda estar al alcance de quien la necesite o quiera conocer la historia a través de nuestro acervo.

5. Objetivo de su presencia en la organización

Resguardar y almacenar todos los productos informativos que produce la empresa de manera normalizada para que la información se pueda recuperar, y se encuentre al alcance y disposición de los usuarios que la requieran.

6. Número de empleados

8 empleados con cargos fijos: 7 documentalistas, 1 operador de archivo y 1 jefe de archivo.

7. ¿Poseen organigrama? (si/no) ¿pueden facilitármelo?

Sí. No obstante, la empresa fue vendida en abril del año en curso y hemos presentado diferentes cambios estructurales, lo que ha variado la distribución del organigrama. Podemos facilitarle la última versión de agosto 2014, en donde el archivo no se encuentra reflejado (material disponible en anexo G).

8. ¿A qué departamento está adscrito el servicio de información?

Estamos adscritos a la Dirección de Periodismo Gráfico y Audiovisual (PGA) que pertenece directamente al Departamento de Redacción Única del que formamos parte.

9. ¿Manejan presupuesto propio? (si/no)

No.

PROCESOS TÉCNICOS

10. ¿Qué tipo de documentos manejan y en que soporte se encuentran?

- Fotografías en papel blanco y negro, papel a color, negativos, diapositivas.
- Fotografías en soporte digital en la base de datos.
- Periódicos encuadernados.
- Periódicos en soporte digital en la base de datos.
- Revistas encuadernadas.
- Revistas en soporte digital en la base de datos.
- Colecciones de libros como El Codo Ilustrado y revistas como *La Esfera*, *Elite*, *Venezuela Gráfica* y *Venezuela Deportiva*, que fue material producido por la empresa que ya no está en circulación y otros libros que han sido cortesía de los editores, todos en soporte físico.

11. ¿Cuándo se recibe el material? (Diario, semanal, mensual, anual, otros)

Diario.

12. ¿Cuál es el volumen total de su colección? Y ¿Cuántos documentos poseen por separado de acuerdo a cada tipo de soporte?

- 5 millones de fotografías aproximadamente en papel blanco y negro y papel a color, desde año 1936 hasta el 2000.

- 100.000 mil fotografías aproximadamente en formato digital en la base de datos, desde el año 2000 hasta la actualidad.
- Los negativos y dispositivas no están contabilizados pero constituyen alrededor de 100 carpetas.
- Periódico *Últimas Noticias* encuadernado desde 1941 hasta la actualidad.
- Periódico *Últimas Noticias* en formato digital en la base de datos, desde 1941 hasta 1950 y desde el 2002 hasta la actualidad.
- Periódico *El Mundo Vespertino* encuadernado desde el año 1958 hasta el 2000, posteriormente fue rediseñado como *El Mundo Economía y Negocios* y se encuentra encuadernado y en formato digital en la base de datos, desde el año 2000 aproximadamente hasta la actualidad.
- Periódico *Líder* encuadernado y en formato digital en la base de datos desde el año 2003 hasta la actualidad.
- Revista Dominical encuadernada desde el año 1970 junto al periódico *Últimas Noticias*, posteriormente se empezó a encuadernar a parte hasta la actualidad.
- Revista Dominical en formato digital en la base de datos desde el año 2002 hasta la actualidad.

13. ¿Cuáles son los criterios de selección que utiliza el servicio de información?

Almacenamos todos los productos informativos sin excepción. En el archivo no seleccionamos las fotografías capturadas por los fotógrafos de la empresa, ya que es función del Coordinador de fotografía. Sin embargo, nos encargamos de seleccionar las imágenes provenientes de agencias de noticias. Nuestro criterio de selección se basa en almacenar fotografías en el área de deportes que tengan proximidad con Venezuela o tengan importancia mundial como las olimpiadas, que sean actuales y contengan personajes relevantes.

14. ¿Quiénes son sus proveedores de información?

La redacción única compuesta por: periodistas, editores y correctores, videógrafos, infógrafos, diagramadores y fotógrafos y las agencias de noticias aliadas.

15. ¿Cómo es el proceso de entrega de documentos por parte de los proveedores?

Una vez terminado el montaje del producto informativo por parte del todo el equipo de la Redacción Única, el Coordinador de Diagramación se encarga de llenar la plantilla del producto con el ejemplar completo (fotografías, gráficos, noticias, y páginas) en el programa *Millenium*, desde allí se exporta automáticamente toda la información a la base de datos, donde el equipo de Archivo aborda el material para el proceso de indización mediante metadatos.

Las fotografías de los fotógrafos de la empresa, son seleccionadas y cargadas por el Coordinador de fotografía en el programa *Millenium*. Desde este programa las imágenes son exportadas automáticamente a la base de datos, donde los documentalistas realizan el proceso de indización mediante metadatos.

Las fotografías de las agencia de noticias, son enviadas a la empresa por correo electrónico o descargas. Los documentalistas las seleccionan de acuerdo a los criterios establecidos e ingresan el material directamente a la base de datos para el proceso de indización mediante metadatos.

16. Describa ¿cómo se realiza el procesamiento de los documentos una vez que llegan al archivo?, ¿qué se hace con cada producto? y ¿cómo se ingresa a la base de datos?

Diariamente una vez que el Coordinador de Diagramación carga la información de los productos informativos (fotografías, noticias, gráficos y páginas) en el programa *Millenium*, el material automáticamente se exporta a la base de datos. Al tener la información disponible en el sistema, los documentalistas realizan el proceso de contraste y verificación entre el soporte impreso y el soporte digital ya que ambos deben estar exactamente iguales e indizan a través de campos o metadatos el material en el sistema, algunos de los campos son ingresados por el sistema y otros por los documentalistas.

En el caso de los periódicos diariamente se procesan las ediciones que se distribuyen en la gran Caracas y la revista se procesa los días domingos de cada semana.

Las fotografías se procesan un día después de su carga en el sistema. El Coordinador de fotografía envía las imágenes a *Millenium* y desde allí se exportan automáticamente a la base de datos, donde la información se indiza mediante campos o metadatos que facilitan su búsqueda y recuperación. En este caso también el sistema llena algunos de los campos requeridos y los documentalistas completan los restantes.

El material en soporte físico (periódicos o fotografías) que se haya digitalizado, se ingresa a la base de datos directamente y se indiza como el resto del material, mediante metadatos o campos que son ingresados por el sistema y los documentalistas.

17. ¿Utilizan las tecnologías de la información y comunicación?

- Computadoras de escritorio.
- Internet.
- Correo electrónico institucional: @grupo-un.com
- Página web: mediante un enlace directo desde la página web del periódico: <http://www.grupo-un.com/publicaciones.asp?clasif=27&id=754&m=kwick6>
- Convenio del periódico con agencias de noticias internacionales como: EFE, AP, AFP y REUTERS
- Utilizamos los siguientes programas:
 - Millenium (programa desde donde se exporta la información de los productos informativos en formato digital)
 - Photoshop (edición de fotografías e imágenes)
 - ACD-See (edición de fotografías e imágenes)
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Google + y Pinterest

18. ¿Qué sistema de almacenamiento y recuperación de información utilizan? ¿Cómo se llama?

El sistema editorial Arcano.

19. ¿Qué empresa es el proveedor del sistema de almacenamiento y recuperación? Es decir, quienes crearon las bases de datos.

El sistema editorial Arcano proviene de una empresa española llamada Protect Media.

20. ¿Qué métodos utilizan para el almacenamiento y recuperación de información: Trabajan con metadatos, se basaron en algún formato o protocolo de metadatos como el IPTC, Dublin Core o Formato CEPAL? ¿Podría darme una muestra de la pantalla para ingreso de datos?

En la base de datos la información se divide en las siguientes áreas foto, gráfico, noticia y página. Los documentalistas contrastan la información de cada área con los ejemplares impresos, para verificar que ambos soportes (digital y físico) tengan el mismo contenido e indizan el material según el tipo de documento, ingresando la información de los metadatos que cada área requiere, a través de un lenguaje normalizado establecido en el sistema por el servicio de información.

Para almacenar las noticias, el sistema identifica el material y rellena la mayoría de los campos para su indización: fecha, sección, publicación y columna. Los documentalistas llenan otros campos como: título, texto, redactor, lead y leyenda de foto.

Para almacenar las páginas, el sistema al igual que en los otros casos identifica el material y rellena automáticamente los campos para su indización: fecha, datos de la publicación, número de referencia, sección y medio. En este caso los documentalistas deben llenar el campo lead.

En el caso de los gráficos o infografías el sistema llena automáticamente los campos de referencia, fecha, fecha de entrada y datos de publicación. Los documentalistas por su parte ingresan la información de los siguientes campos firma, dibujos, carpeta, cabecera, tema, aplicación, localizador y descripción.

Para almacenar las fotografías el sistema identifica el material y rellena los siguientes campos para su indización: fecha de evento, fecha de inserción, datos de publicación y fotógrafo y los documentalistas llenan los campos restantes como: palabras claves, carpeta, ciudad, sub-carpeta, localizador, personajes y descripción. Además, utilizan protocolo IPTC para las fotografías.

La búsqueda de fotografías, gráficos, noticias y páginas en el sistema se realiza a través de cualquiera de los campos o metadatos mencionados anteriormente y se ubican dentro de las áreas o carpetas a la que cada tipo de información corresponde. Al final de la entrevista se le facilitaran las muestras de pantalla de la base de datos (material disponible en los anexos).

21. ¿Utilizan algún sistema de clasificación? (si/no) ¿en qué consiste? ¿Se aplican los mismos criterios para clasificar los soportes físicos y digitales? (si/no)

Sí. Las fotografías en papel se encuentran clasificadas en tres categorías: deportes, farándula y general. Dentro de estas categorías el material se encuentra ordenado de forma consecutiva ascendente.

Los tomos de periódicos y revistas encuadernados, se encuentran ordenados cronológicamente.

En la base de datos la información también está clasificada por las categorías deportes, farándula y general, que constituyen tres carpetas principales dentro del sistema y contienen en orden alfabético y cronológico sub-carpetas con términos concernientes a cada área.

No utilizamos los mismos criterios para clasificar los soportes físicos y los soportes digitales.

ALMACENAJE

22. ¿Cuáles son los criterios para el almacenamiento físico?

Las fotografías en papel, se encuentran dentro de sobres, identificados con el material que contienen y un código registrado en la base de datos. Algunas fotografías tienen relación con otras y en oportunidades en su registro se encuentra la frase “véase además” lo que permite ampliar la búsqueda. Se encuentran ubicados en archivos rodantes.

Diariamente solo se almacena un ejemplar en soporte físico de los periódicos y un ejemplar semanal en soporte físico de la revista para su encuadernación, que se realiza cada tres meses.

Los periódicos y las revistas encuadernadas se almacenan en cajas especiales ubicadas en archivos rodantes por orden cronológico de acuerdo a su publicación.

23. ¿Cuáles son los criterios para el almacenamiento digital?

El registro de las fotografías en papel, negativos y diapositivas se encontraba inicialmente en una base de datos desarrollada por la propia empresa, llamada LILU, utilizada desde 1941 hasta el año 1996 aproximadamente. Posteriormente la empresa adquirió la base de datos Arcano, sistema con el que cuenta actualmente y todos los registros de la base de datos LILU fueron cargados allí. En la actualidad por respaldo el registro se encuentra en ambos sitios.

En la base de datos Arcano, se almacena e indiza a través de metadatos toda la información producida por la empresa que se haya publicado o no: noticias, fotografías, gráficos y las páginas de los periódicos o la revista en formato PDF.

Las fotografías que provienen de las agencias de noticias son seleccionadas de acuerdo a los criterios establecidos e igualmente se almacenan en la base de datos.

El material en soporte físico que se digitalice también se ingresa y procesa en la base de datos.

24. ¿Cuenta con mecanismos para la preservación y conservación de los documentos? (si/no)

Sí.

25. ¿Cuáles son los mecanismos que aplican para que los documentos sean preservados y conservados? Ejemplo: carpetas, cajas especiales, entre otros. Especifique

Todo el material en físico se encuentra en archivos rodantes, a los que se le hace mantenimiento anualmente.

Las fotografías se almacenan en carpetas de cartulina, no contamos con protectores libres de ácido.

Los negativos y diapositivas se encuentran en fundas de plástico dentro de carpetas con separadores individuales.

Los periódicos y revistas en soporte físico, están encuadernados con tela y se guardan dentro de cajas con papel libre de ácidos.

Los empleados y los usuarios utilizan guantes y tapabocas para manejar el material, no está permitida la ingesta de alimentos o bebidas en la sala de consulta y tenemos personal encargado de la limpieza y servicio de fumigación trimestral.

26. ¿Qué tipo de dispositivos de conservación utilizan para resguardar los documentos? Ejemplo: deshumidificadores, aire acondicionado, medidores de humedad relativa, medidores de temperatura, iluminación, prevención de plagas, limpieza, entre otros.

Deshumidificador, aire acondicionado, iluminación artificial y medidores de humedad relativa.

SERVICIOS

27. ¿Cuál es la tipología del servicio de información? (público, privado, mixto) y (pago/gratuito)

El servicio es de carácter mixto ya que recibe usuarios internos y externos y es pago solamente para los usuarios externos.

28. ¿Qué usuarios pueden hacer uso del servicio de información?

Los usuarios internos principalmente son periodistas y el personal de la empresa en general y los usuarios externos investigadores, estudiantes, instituciones y público en general.

29. ¿Cuáles son los servicios que presta el centro de información?

- Servicio de referencia
- Servicio de hemeroteca
- Venta de fotografías y material hemerográfico
- Visitas guiadas a petición de la empresa

30. ¿Cuáles son las vías para la prestación de los servicios: en sala, vía correo electrónico, telefónica, otros?

En sala, vía telefónica, correo electrónico y a través de las redes sociales.

31. ¿Cuál es el horario del servicio de información?

Para los usuarios internos: lunes a viernes de 08:00 am hasta las 07:00 p.m. y sábados y domingos horario de guardia desde las 12:00 p.m. a las 07:00 p.m.

Para los usuarios externos lunes a viernes de 08:00 a.m. hasta las 12:00p.m. Y de 02:00 p.m. hasta las 04:30 p.m.

32. ¿Cuál es el promedio diario de personas que utilizan el servicio de información?

A diario vienen aproximadamente 8 usuarios internos y 4 usuarios externos.

33. ¿Cuál es el promedio diario de consultas que atienden en el servicio de información?

Generalmente cada usuario realiza una sola consulta.

34. ¿Cuántas personas han utilizado el servicio y cuantas consultas han atendido en lo que va del año 2014?

Hasta septiembre del 2014 hemos atendido un aproximado de 3240 persona, quienes generaron 3240 consultas aproximadamente.

Anexo D. Entrevista N° 3

Servicio de información: Centro de documentación de El Universal

Entrevistado: Mónica Pupo (Jefe del servicio de información)

Fecha: 16.06.2014

La presente entrevista está diseñada para diagnosticar el estado y funcionamiento de los servicios de información de los medios de comunicación impresos. A continuación, se le realizará una serie de preguntas correspondientes a cinco áreas que desarrolla todo servicio de información: ADMINISTRACIÓN, CAPTACIÓN, PROCESOS TÉCNICOS, ALMACENAMIENTO Y SERVICIOS. Por favor, responda de acuerdo a lo que considera que describe y caracteriza al servicio de información para el que usted labora.

PRODUCTOS

1. ¿Qué tipo de productos informativos genera la empresa?

El periódico *El Universal*, los clasificados y la revista *Estampas*.

2. ¿Poseen todos estos productos en el servicio de información

Si, poseemos todos los productos anteriormente mencionados.

ASPECTOS GERENCIALES

3. Misión

Informar, difundir y orientar a los usuarios internos y externos en el uso de la información producida por el periódico de forma eficaz y eficiente para su aprovechamiento en la producción de nuevas noticias o investigaciones y estudios.

4. Visión

Ser un referente informativo para la gestión y difusión de información periodística, orientado a los usuarios quienes deben estar informados y al desarrollo de la producción informativa de la empresa.

5. Objetivo de su presencia en la organización

El objetivo principal del centro de documentación es recibir, procesar, almacenar, recuperar y disponer de la información que publica diariamente El Universal.

6. Número de empleados

12 empleados: 1 documentalista, 5 analistas de documentación, 3 auxiliares de documentación, 1 auxiliar de atención al cliente, 1 secretaria ejecutiva y 1 coordinador de documentación (organigrama del servicio de información disponible en el anexo F).

7. ¿Poseen organigrama? (si/no) ¿pueden facilitármelo?

Sí, se facilitara al final de la entrevista (material disponible en los anexos)

8. ¿A qué departamento está adscrito el servicio de información?

El Centro de Documentación es independiente, no está adscrito a ningún área del periódico, por lo que es un departamento en sí mismo, que rinde cuentas directamente ante la vicepresidencia de la empresa.

9. ¿Manejan presupuesto propio? (si/no)

Sí.

PROCESOS TÉCNICOS

10. ¿Qué tipo de documentos manejan y en que soporte se encuentran?

- Fotografías en papel blanco y negro, papel a color, negativos y diapositivas.
- Fotografías en soporte digital en la base de datos.
- Periódicos encuadernados y microfilmados y recortes de prensa (archivo vertical).
- Periódicos en soporte digital en la base de datos.
- Revistas encuadernadas.
- Revistas en soporte digital en la base de datos.
- Libros, tesis, enciclopedias, diccionarios, entre otros libros, en soporte físico.

11. ¿Cuándo se recibe el material? (Diario, semanal, mensual, anual, otros)

Diariamente.

12. ¿Cuál es el volumen total de su colección? Y ¿Cuántos documentos poseen por separado de acuerdo a cada tipo de soporte?

- Las fotografías en papel en su mayoría han sido digitalizadas e ingresadas a la base de datos, no contamos con inventario de este material, ni en soporte físico ni en digital.
- Revista *Estampas*, encuadernada desde el año 1956 aproximadamente, hasta la actualidad.
- Periódico *El Universal* encuadernado desde la creación del periódico en 1909 hasta el 2012, se encuentra en un depósito en La Victoria, Estado Aragua y desde el 2013 hasta el año en curso en el Centro de Documentación.
- Microfilms del periódico *El Universal* desde 1908 hasta julio del 2005.

- Periódico *El Universal* en soporte digital desde el 2005 hasta la actualidad en la base de datos.

13. ¿Cuáles son los criterios de selección que utiliza el servicio de información?

Solo para las fotografías, el criterio de selección consiste descartar aquellas que se encuentren desenfocadas, contengan rostros de niños, basura, indigentes, vendedores informales y motorizados.

Para las fotografías de agencias de noticias, el criterio consiste en almacenar aquellas de mayor relación con Venezuela, actualizadas, relevantes y con valor fotográfico.

14. ¿Quiénes son sus proveedores de información?

Los proveedores de información son todos aquellos profesionales que componen el equipo de redacción: periodistas, editores, diseñadores, diagramadores, fotógrafos, entre otros, que tras su labor logran generar los productos informativos de la empresa y las agencias de noticias.

15. ¿Cómo es el proceso de entrega de documentos por parte de los proveedores?

Los periodistas diariamente cubren las pautas correspondientes a la sección informativa de la que forman parte, desarrollan la noticia y envían la información a los editores, quienes se encargan de corregir y enviar el material a los diagramadores y diseñadores, los cuales cargan la información en un programa llamado *Millenium*. Cuando el producto informativo está finalizado, los analistas documentales visualizan y exportan la información a la base de datos e indizan cada parte del producto, a través de campos que facilitan la búsqueda de información en el sistema.

Las fotografías son descargadas diariamente por los fotógrafos en el programa *Millenium*. Posteriormente los analistas documentales se encargan de seleccionarlas de acuerdo a los criterios establecidos y exportan las imágenes a la base de datos, donde realizan la indización del material mediante metadatos.

Las fotografías de la agencia de noticias, son enviadas al periódico a través de correo electrónico o descargas y al igual que las fotografías de la empresa, se seleccionan bajo los criterios establecidos y se almacenan en la base de datos, mediante campos de indización.

16. Describa ¿cómo se realiza el procesamiento de los documentos una vez que llegan al archivo?, ¿qué se hace con cada producto? y ¿cómo se ingresa a la base de datos?

A través del programa *Millenium* los analistas documentales visualizan los productos informativos que se generan diariamente, agrupan el contenido de cada página (título, noticia, fotografía y gráfico) y lo exportan a la base de datos.

El procesamiento del periódico se realiza con la edición que se distribuye en la Gran Caracas y un día después de su producción. Los días lunes se procesa la producción de los días viernes, sábado y domingo y la revista *Estampas* se procesa una semana antes de su publicación.

Dentro de la base de datos el material se distribuye en las siguientes áreas: fotografía, gráfico, noticia y página. Cada tipo de información es almacenada en el área donde corresponde. Los analistas documentales verifican que la información cargada en el sistema, sea igual que la información del periódico o la revista en formato impreso y en caso de errores corrigen o completan la información.

La base de datos a través de una configuración masiva, rellena automáticamente algunos de los metadatos o campos necesarios para indizar la información y los documentalistas se encargan de rellenar los campos restantes, complementar y/o corregir los datos.

Las fotografías cargadas en *Millenium* son exportadas a la base de datos, en donde el sistema también rellena algunos de los metadatos o campos de indización y los documentalistas se encargan de rellenar los campos restantes. Si alguna de las imágenes o fotografías exportadas al sistema tuviera un tamaño o peso mayor al permitido, la imagen cae en estatus de error y el personal puede darse cuenta de tal hecho.

Los periódicos en soporte físico que se han digitalizado no se envían al programa *Millenium*, sino a una unidad temporal donde se almacenan las digitalizaciones, hasta ingresarlas a la base de datos y hacerlos recuperables mediante campos de indización.

Las fotografías en papel que se hayan digitalizado, también se almacenan en una unidad temporal, donde se recopilan todas las digitalizaciones, para luego procesarlas mediante un programa llamado *Photo Mechanic*. El personal encargado debe tomar en cuenta todos los datos que contengan las fotografías o documentarse para identificarlas, sobre todo con aquellas que han sido publicadas por la empresa y finalmente se ingresan a la base de datos cumpliendo su respectivo proceso de indización.

En el caso de los negativos que se encuentran almacenados en gavetas y las fotografías almacenadas en cajas al revelarlos y digitalizarlos según sea el caso, se debe preservar el orden numérico de las gavetas y las cajas, para estar al tanto de donde provienen.

17. ¿Utilizan las tecnologías de la información y comunicación?

- Computadoras de escritorio.
- Internet
- Correo electrónico institucional: @eluniversal.com
- Página web: enlace directo desde la página del periódico <http://www.eluniversal.com/fam/centro.html>
- Convenio con agencias de noticias: AP, EFE, REUTERS Y AVN.
- Utilizamos los siguientes programas:
 - Millenium (programa donde se realiza la diagramación del periódico y la revista para luego exportar la información a la base de datos)
 - Photo Mechanic (herramienta para editar y disminuir el peso de las fotografías).
- No hacemos uso de redes sociales.

18. ¿Qué sistema de almacenamiento y recuperación de información utilizan? ¿Cómo se llama?

Utilizamos un sistema de almacenamiento de información llamado Arcano.

19. ¿Qué empresa es el proveedor del sistema de almacenamiento y recuperación?

Desconozco el nombre del proveedor del sistema *Arcano*.

20. ¿Qué métodos utilizan para el almacenamiento y recuperación de información: Trabajan con metadatos, se basaron en algún formato o protocolo de metadatos como el IPTC, Dublin Core o Formato CEPAL? ¿Podría darme una muestra de la pantalla para ingreso de datos?

El almacenamiento de la información en soporte digital se realiza a través de la base de datos *Arcano*.

La base de datos divide la información en foto, gráfico, noticia y página. Para cada área existe una plantilla de metadatos o campos que deben llenarse con el lenguaje normalizado establecido en el Centro de Documentación para ingresar la información en el sistema de una forma en la que se pueda recuperar. Algunos de los metadatos para gráfico, noticia y página son los siguientes: título, texto, redactor, leyenda de imagen, fecha, sección, columna y datos de publicación. En su mayoría la información de los campos es ingresada por el sistema automáticamente mediante una configuración masiva, y los documentalistas se encargan de verificar que la información ingresada sea correcta e igual que en los productos impresos y llenan los metadatos restantes.

En el área de gráfico los documentalistas ingresan los metadatos de sección, periódico, firma y descripción.

En el área de noticia, los documentalistas llenan los metadatos texto y sección.

En el área de página, los documentalistas solo verifican que la información ingresada por el sistema sea correcta y se encuentre igual que en el soporte impreso, en caso de errores corrigen o completan los datos.

En el área de fotografía el sistema rellena automáticamente los metadatos: fotógrafo, ciudad, fecha de evento, fecha de inserción y datos de publicación y los documentalistas se encargan de ingresar solamente la información de la descripción y los personajes.

Utilizamos el formato IPTC para las fotografías e imágenes almacenadas en la base de datos y sí, le facilitaremos la muestra de pantalla de la base de datos al final de la entrevista (material disponible en los anexos).

21. ¿Utilizan algún sistema de clasificación? (sí/no) ¿en qué consiste? ¿Se aplican los mismos criterios para clasificar los soportes físicos y digitales?

Sí. El material en soporte físico como los recortes de prensa, los microfilms, fotografías, negativos y diapositivas están clasificados en dos categorías: temas y personajes. Dentro de cada categoría el material se encuentra en orden alfabético.

En la base de datos el material se encuentra clasificado por las áreas que conforman el contenido de los productos informativos: foto, gráfico, noticia y página. La información contenida en cada una de estas áreas puede organizarse en orden cronológico y alfabético.

No se aplican los mismos criterios para los soportes físicos y los soportes digitales.

ALMACENAJE

22. ¿Cuáles son los criterios para el almacenamiento físico?

- Todo el material se encuentra en un área con temperatura adecuada según el tipo de soporte.
- Cada colección se encuentra almacenada en estantes de manera individual y debidamente identificada.
- Solo se almacena un ejemplar diario del periódico y un ejemplar de la revista semanal para encuadernar cada tres meses y al encuadernarse se ubican en orden cronológico por fecha de publicación en el estante correspondiente.
- Por cuestiones de espacio físico solo se almacenan en las instalaciones del Centro de Documentación los periódicos y revistas encuadernadas del año pasado y del año en curso.
- Las colecciones en soporte físico dejaron de crecer y nuestro objetivo es digitalizar todo el material para tenerlo en soporte digital.

23. ¿Cuáles son los criterios para el almacenamiento digital?

- Existe un límite de fotografías para ingresar en Arcano que no se puede exceder.
- En la base de datos se almacena toda la información que produce la empresa, publicada y no publicada.
- En el programa *Millenium*, que es donde se diagraman los productos informativos, se respalda, el soporte digital del periódico y la revista por algunos días.
- Todo el material en soporte físico que se digitaliza también se ingresa y procesa en la base de datos

24. ¿Cuenta con mecanismos para la preservación y conservación de los documentos? (sí/no)

Sí.

25. ¿Cuáles son los mecanismos que aplican para que los documentos sean preservados y conservados? Ejemplo: carpetas, cajas especiales, entre otros. Especifique

- Las fotografías en papel se encuentran dentro de carpetas ubicadas en cajas dentro de estantes.
- Las diapositivas y negativos se encuentran en fundas de plástico con separaciones individuales de acuerdo a su tamaño, dentro de carpetas y ubicadas en estantes.
- Los rollos de microfilms están guardados individualmente en cajas especiales que los protegen contra el ácido y otros factores contaminantes. Este material está ubicado en estantes y dentro de un área con temperatura acorde para su preservación.
- Los sobres que contienen los recortes de prensa (archivo vertical) se encuentran dentro de cajas herméticas, en estantes.

- El periódico y la revista se encuadernan con tela y se guardan dentro de cajas con papel libre de ácido.
- Los empleados y los usuarios utilizan guantes y tapabocas para el manejo del material.
- No está permitida la ingesta de alimentos o bebidas durante la consulta y contamos con personal de limpieza y jornadas de fumigación.

**26. ¿Qué tipo de dispositivos de conservación utilizan para resguardar los documentos?
Ejemplo: deshumidificadores, aire acondicionado, medidores de humedad relativa, medidores de temperatura, iluminación, prevención de plagas, limpieza, entre otros.**

Deshumidificador, aire acondicionado, medidores de humedad relativa y temperatura e iluminación artificial.

SERVICIOS

27. ¿Cuál es la tipología del servicio de información? (público, privado, mixto) y (pago/gratuito)

Se atienden a usuarios internos y externos por lo cual el servicio es mixto. Para los usuarios internos es gratuito y para los usuarios externos es pago.

28. ¿Qué usuarios pueden hacer uso del servicio de información?

Los usuarios internos son principalmente los periodistas y el personal de la empresa y los usuarios externos estudiantes, investigadores y público en general.

29. ¿Cuáles son los servicios que presta el centro de información?

- Consulta y venta de material hemerográfico
- Consulta y venta de fotografías

30. ¿Cuáles son las vías para la prestación de los servicios: en sala, vía correo electrónico, telefónica, otros?

En sala de consulta, vía telefónica y correo electrónico.

31. ¿Cuál es el horario del servicio de información?

Para los usuarios internos existe un horario especial y para los usuarios externos: lunes a viernes de 08:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:30 p.m.

32. ¿Cuál es el promedio diario de personas que utilizan el servicio de información?

Aproximadamente recibimos 10 usuarios diarios en su mayoría internos. Algunos periodistas pueden utilizar la base de datos desde sus puestos de trabajo por lo que en muchos casos se sirven de esa herramienta personalmente.

33. ¿Cuál es el promedio diario de consultas que atienden en el servicio de información?

Los usuarios en su mayoría externos, generan 20 consultas diarias aproximadamente.

34. ¿Cuántas personas han utilizado el servicio y cuantas consultas han atendido en lo que va del año 2014?

Hemos atendido un aproximado de 1000 usuarios internos y externos, hasta el mes de junio del presente año, quienes generaron 2000 consultas aproximadamente.