

UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo



TEMA 1. Información y fuentes en consumo

TEMA 2. Técnicas de búsqueda de información en consumo

TEMA 3. Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo

TEMA 4. Bases de datos y centros documentales en consumo

OBJETIVOS

- Aplicar los métodos de obtención de información relacionadas con el consumo de bienes y servicios.
- Aplicar los procedimientos y métodos para organizar, tratar y archivar la información/ documentación de consumo utilizando con eficacia aplicaciones informáticas de tratamiento y archivo de la información.



Información y fuentes en consumo

1. TIPOS DE FUENTES E INFORMACIÓN EN CONSUMO

Según la RAE, podemos definir “consumo” o “consumismo” como la tendencia inmoderada a adquirir, gastar o consumir bienes, no siempre necesarios.

Denominamos **fuentes de información** a los instrumentos disponibles de los que podemos extraer información útil y relevante, para satisfacer una determinada demanda de información.

- Tipos de fuentes e información en consumo
- Fuentes de información institucional en consumo
- Fuentes de información primaria en consumo
- Fuentes de información secundaria en consumo
- Soportes de la información
- Normativa reguladora del tratamiento de la información

OBJETIVOS:

- Saber identificar una fuente de información y los distintos tipos que existen.
- Conocer las principales fuentes de información institucional en consumo, a nivel europeo, nacional, autonómico y local.
- Conocer las fuentes de información primaria y secundaria en materia de consumo.
- Reconocer los distintos soportes en los que se pueden manifestar las fuentes de información.
- Conocer la legislación que regula el tratamiento de la información.

IMPORTANTE

El término "colegios invisibles" fue creado por la socióloga Diana Crane, en 1972, para referirse a las comunidades de distintos profesionales que surgían de manera informal al intercambiar información entre sí, pues todos estaban implicados en un mismo proyecto.

Si atendemos al origen de la información, podemos encontrar tres tipos de fuentes de información. Las explicamos a continuación.

1.1 Fuentes de información personales

Ofrecen información sobre personas o grupos de personas que están relacionadas entre sí por algún motivo, profesionalmente, por ejemplo. La transmisión de esta información suele realizarse de manera oral, aunque esto no impide que posteriormente se deje constancia de ella por escrito. Ejemplos de este tipo de fuentes son los colegios invisibles, las asociaciones profesionales, los grupos de trabajo, etc.

1.2 Fuentes de información institucionales

Como su propio nombre indica, ofrecen información sobre una institución u organismo (incluyendo incluso empresas). Dicho organismo realiza funciones de servicio público o de interés para la ciudadanía, ofreciendo datos históricos o sobre su localización, su actividad, o cualquier otro tipo de información. Ejemplos de este tipo de fuentes son las guías institucionales, centros de documentación, catálogos, guías sobre bibliotecas, etc. A continuación, citamos dos ejemplos físicos.

1.3 Hemerotecas digitales

Si ahondamos en uno de los ejemplos anteriores, podemos encontrar las **hemerotecas digitales**. En ellas, podemos acceder a textos completos de cualquier publicación que necesitemos.

Un claro ejemplo de hemeroteca digital es la **Hemeroteca Digital de la Biblioteca Nacional**. Este recurso ofrece una recopilación de la prensa histórica española que guarda en sus fondos. Si queremos realizar una búsqueda, podemos realizarla utilizando un título determinado o un grupo de publicaciones editadas. Para llegar a los resultados, debemos ir a la pantalla denominada con el mismo nombre, donde podremos leer textos en formato digitalizado.

Otro ejemplo físico con el que contamos es con la **Biblioteca Virtual de la Prensa Histórica**. Su función consiste en almacenar manuales y/o documentos únicos con la finalidad de que los usuarios puedan acceder a ellos, ya que, el acceso a los mismos es complicado. Contiene prensa histórica y revistas culturales. La

temática es muy variada y posee siete millones y medio de páginas digitalizadas de acceso gratuito. A la hora de realizar búsquedas, nos ofrece la posibilidad de realizar búsquedas de tipo simple, avanzada, por campos y por fechas. Su aparición ha sido posible gracias al proceso cooperativo de digitalización por parte del Ministerio de Cultura, las Comunidades Autónomas y otras instituciones de la memoria (fundaciones, universidades, etc.). Actualmente, sigue digitalizando.

1.4 Fuentes de información documentales

Ofrecen información acerca de un documento o a partir de este; convirtiéndose el propio documento en el medio por el cual se transmite la información. Este tipo de fuente de información ofrece a su vez una subdivisión, atendiendo al nivel informativo de su contenido:

- **Fuentes de información primaria:** se trata de aquellas fuentes de información en las que los datos que se ofrecen son el resultado directo de un estudio o experimento, es decir, son las fuentes de información que ofrecen datos nuevos y originales.
- **Fuentes de información secundaria:** aquellas fuentes de información que, basándose en lo recopilado en una fuente de información primaria, ofrecen un análisis de la información obtenida de manera estructurada y siguiendo un esquema determinado.



Pila de libros.

IMPORTANTE

EU BookShop es una librería online donde se puede encontrar cualquier publicación realizada por la UE a partir de 1952. Esta herramienta es gratuita para los soportes electrónicos (como pueden ser archivos PDF o ebooks), y también ofrece la opción de conseguir los ejemplares impresos a cambio de un pequeño pago.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN CONSUMO

Las fuentes de información institucional, en especial las provenientes de organismos públicos, son fuentes de información muy útiles en materia de consumo. Dado que se trata de organismos públicos, cuentan con la característica intrínseca de servir a la ciudadanía y, por tanto, de ofrecer una amplia gama de información sobre el consumo, el gasto de los consumidores y las inversiones de empresas, entre otros.

Por este motivo, se hace fundamental el estudio de diversas fuentes institucionales en materia de consumo. Para conocerlas mejor, las estudiaremos desde el ámbito más amplio, el supranacional (europeo), al más específico (local), pasando por los ámbitos nacional y autonómico.

2.1 Ámbito europeo

La Unión Europea, como institución, tiene entre sus objetivos proteger a los consumidores para garantizar su bienestar, tanto económico como de salud y seguridad. Para lograr llevar a cabo este objetivo, la UE promueve el derecho a la información y educación de los consumidores, así como alentarlos a crear sus propias asociaciones para lograr este fin.

Para culminar este derecho a la información, la UE ofrece numerosas fuentes de información al ciudadano, entre las que destacan las de carácter legislativo y judicial, como la web del Tribunal de Justicia de la UE (CURIA) y El **Diario Oficial de la Unión Europea** (DOUE). En este diario, se publican todos y cada uno de los documentos de las instituciones europeas, pudiéndose acceder a él a través de la página web de EUR-Lex; página, en la que, además, se puede encontrar todo lo relacionado con la legislación europea y de los estados miembros.

Sin embargo, si hablamos de fuentes de información institucionales europeas en materia de consumo, la más importante es el **Eurostat** (Instituto de Estadística de la Unión Europea). En él, se realizan estudios estadísticos de las distintas regiones y países dentro de la Unión Europea, abarcando temas tan distintos como pueden ser consumo, población, PIB, desempleo, etc.

2.2 Ámbito nacional: el CIDOC (Centro de Información y Documentación en Consumo)

La principal fuente de información a nivel nacional en materia de consumo la encontramos en el Instituto Nacional de Consumo (INC). Dependiente de este organismo está el Centro de Información y Documentación en Consumo (CIDOC), encargado de elaborar y difundir información a consumidores, organizaciones y administraciones, para hacer valer los derechos de estos. Asimismo, el propio CIDOC ofrece una Base de Datos de Información sobre Consumo, dividida en dos áreas temáticas bien diferenciadas:

- Área **jurídica**: donde se incluye la legislación y jurisprudencia de consumo.
- **Bibliográfica**: con monografías, artículos y revistas recibidas por el CIDOC.

Para acceder a la información de esta base de datos, el usuario puede hacer un recorrido por los distintos campos establecidos dentro de las distintas áreas temáticas o bien ejecutar una búsqueda por tesaurio, que lo orienta en la elección del término adecuado para efectuar su consulta. Además, incorpora una herramienta denominada “Catálogo de fuentes de información estadísticas y cualitativas sobre consumo”. La importancia de esta herramienta radica en que realiza una búsqueda sistematizada en otras bases de datos sobre estudios, ya sean públicos o privados, nacionales o internacionales. Otro aspecto importante de esta base de datos es la inclusión de un directorio de organizaciones de consumo españolas y extranjeras.



Captura de pantalla del Centro de Información y Documentación del Consumo (CIDOC).

VOCABULARIO

El CIDOC es el Centro de Información y Documentación del Consumo y se encarga de elaborar y difundir información a los consumidores, organizaciones y administraciones para hacer valer los derechos de estos.

VOCABULARIO

La OMIC es un organismo de consumo cuyas funciones principales se basan en la información, orientación y ayuda a los consumidores y usuarios en materia de consumo en el ámbito local.

2.3 Ámbito autonómico

Entre las distintas competencias que tienen las comunidades autónomas se encuentra la de ofrecer servicios de información al ciudadano de carácter legislativo, jurídico y de consumo. Además de los boletines oficiales de cada comunidad autónoma, estas crean organismos específicos para este fin. Por tal motivo, no todas ofrecen los mismos servicios ni con la misma regularidad. Por lo tanto, a la hora de recabar información sobre consumo de distintas comunidades, se ha de tener ese factor en cuenta.

2.4 Ámbito local

Al igual que a nivel autonómico, a nivel local también pueden encontrarse fuentes de información en consumo. Para ello, los ayuntamientos pueden poner a disposición de sus ciudadanos una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), con la que prestar servicios de formación e información, orientación, asesoramiento o presentación de hojas de reclamaciones. No obstante, no todos los Ayuntamientos poseen la capacidad económica para realizar semejantes esfuerzos y ofrecer este tipo de información a los ciudadanos; solo municipios de cierto tamaño serán capaces de afrontar estos esfuerzos económicos.

Dentro de los tipos de fuentes mencionadas antes, y según el ámbito que cubran con su información, hay tres subtipos:

- **Fuentes de información privadas:** se trata de las fuentes de información elaboradas por las empresas o entidades, para su propio uso y consulta de información.
- **Fuentes de información generales:** son aquellas fuentes de información cuyo contenido abarca multitud de temas. Debido a la dificultad para recabar datos para su elaboración, son insuficientes en número.
- **Fuentes de información especializadas:** son aquellas fuentes de datos que estudian un determinado sector de actividad o producción. Son las que más emplean los usuarios, y por ello, las más abundantes en número.

Actividad 1

Para cada ámbito del sector público en España, existen diversas fuentes institucionales en materia de consumo. Observando las características citadas a continuación, indique a qué tipo de ámbito pertenece cada una:

1. Ofrece diversas fuentes de información al ciudadano, entre las que destacan las de tipo legislativo y judicial como el DOUE.
2. Elabora y difunde la información a los consumidores, organizaciones y administraciones, a la vez que ofrece una base de datos de información sobre consumo.
3. No todas aportan los mismos servicios con la misma regularidad, pero cuando lo hacen, ofrecen información a los ciudadanos de carácter legislativo, jurídico y de consumo.
4. En este ámbito, los Ayuntamientos ofrecen al ciudadano una OMIC con la que aportan servicios de formación e información, orientación, asesoramiento o presentación de hojas de reclamaciones.
5. En el EUROSTAT se realizan estudios estadísticos de distintas regiones y países, abarcando temas como el consumo y el desempleo entre otros.
6. En este ámbito, encontramos el CIDOC, que se encarga de elaborar y difundir la información entre los consumidores, las organizaciones y las administraciones, para hacer valer los derechos de los mismos.
7. Entre sus distintas competencias, destaca la de aportar servicios de información jurídicos, legislativos y de consumo al ciudadano.
8. En este ámbito, no todos los Ayuntamientos tienen la capacidad económica para ofrecer información a los ciudadanos.
9. En este ámbito, el CIDOC ofrece una base de datos sobre información y consumo, dividida en dos áreas: jurídica y bibliográfica.
10. Este ámbito, entre sus objetivos incluye el de proteger a los consumidores para garantizar su bienestar económico, de salud y seguridad.



3. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA EN CONSUMO

Como ya hemos dicho anteriormente, una fuente de información primaria es aquella que aporta datos nuevos extraídos directamente de un estudio o experimento. A continuación, vamos a estudiar las distintas formas que las fuentes de información primaria pueden tomar.

3.1 Monografías

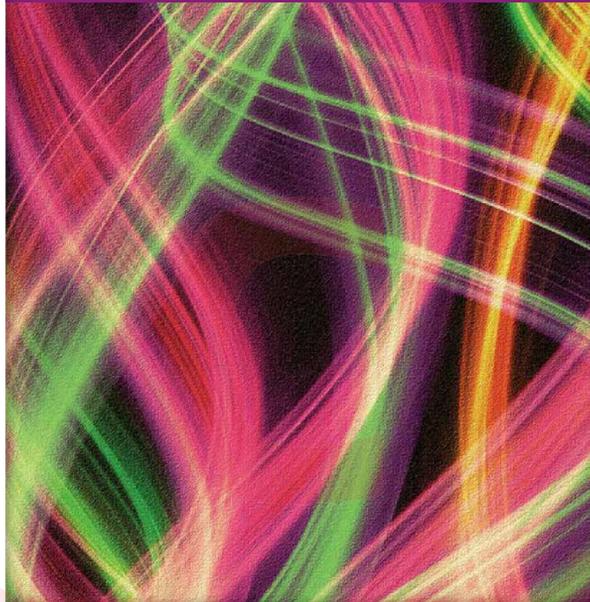
Las **monografías** son informes a través de los que se argumenta sobre una temática específica. Para ello, deben contar con un objeto de estudio bien definido, por lo que es necesario enunciar una hipótesis sobre la que se realizará la investigación, exponiéndose de manera crítica las razones que la confirman o la desmienten. Deben estar redactadas de una forma clara y precisa. Existen varios tipos de monografías, si bien no todas son fuentes de información primaria. Entre las monografías que sí pueden considerarse como fuentes de información primaria, las encontramos de tres tipos:

- **Monografía de investigación:** se realiza una investigación sobre un tema nuevo o poco analizado, para poder aportar algún dato novedoso y conocer más sobre dicho tema.
- **Monografía de análisis de experiencias:** en este tipo de monografías, las conclusiones extraídas parten de las experiencias propias del autor sobre el tema, comparándolas con otras semejantes. Estas monografías se suelen utilizar, sobre todo, en carreras de carácter práctico, como puede ser medicina.
- **Monografía de compilación:** en este tipo de monografías se analiza un tema elegido previamente para, después, redactar una crítica de la bibliografía que se puede hallar sobre él. Tras esto, los diferentes puntos de vista son expuestos para generar opiniones.

La elaboración de monografías suele ser un proceso lento, dada la profundidad con la que se abordan los temas escogidos. Sin embargo, esta desventaja también tiene un punto fuerte, y es que la información recabada se encuentra desarrollada con gran amplitud y bien estructurada.

MONOGRAFÍA SOBRE EL ALCOHOLISMO

Dr. Francisco Pascual Pastor
Dr. Josep Guardia Sereñni
[Coordinadores]



Ejemplo de monografía sobre el alcoholismo.

Actividad 2

¿Es cierto que, en la monografía de investigación, las conclusiones extraídas parten de las experiencias del autor y las compara con otras semejantes? Arguméntalo.

3.2 Informes técnicos

Un **informe técnico** consiste en la exposición de un problema especializado en alguien o algo en concreto. En él se explican las circunstancias observadas y actuaciones que se han llevado o se pueden llevar a cabo, para dar solución a dicho problema. Por lo tanto, ha de tener una naturaleza expositiva, sencilla y lógica.

A. Estructura

Debe poseer la siguiente estructura:

- Introducción: se expone el tema a tratar y los objetivos que se pretenden conseguir.
- Desarrollo: se detalla el problema, objeto de estudio, incluyendo las posibles causas que lo generan.
- Conclusión/conclusiones: en esta parte, se determina de forma clara cuál ha sido el origen del problema, su evolución, repercusiones y la solución planteada a dicho problema.
- Anexos (si fuesen necesarios): imágenes, tablas, gráficos, etc.
- Bibliografía.

B. Tipos

Existen diferentes tipos de informes técnicos según sus objetivos:

- Dictámenes y peritaciones: valoraciones, juicios, consideraciones de expertos sobre un tema en concreto.
- Inspecciones o reconocimientos: se describen las circunstancias tras un examen exhaustivo previo.
- Arbitrajes: informes emitidos tras una opinión debidamente razonada.

16 febrero 2009	Informe Técnico
Para:	Lic. Olga Emily Cazún Directora Deptal de Educación Francisco Javier Magaña Coordinador de seguimiento a la Calidad
De:	Lic. José Adalberto Martínez Alfaro Asesor Pedagógico Distrito 03-17
Lugar y fecha	CE Cas. Belén C/ Suncita
Descripción de la situación	Denuncia hecha por teléfono a Asesor de Gestión Francisco Martínez que los maestros/as del CE Cas. Belén C/ Suncita no estaban trabajando con alumnos por realizar una actividad dentro de la escuela.
Observaciones	Al momento de la visita todos los docentes estaban trabajando con alumnos/as en sus aulas. Estaban personas de PRONIÑO, entregando mochilas y cuadernos a algunos padres y madres de familia, pero estos no interrumpían las clases, ya que lo hacían en la dirección de la escuela Estaban padres d y alumnos de CDE haciendo ventas en la cocina y vendían en los recreos, habían pedido a la señora de la tienda que les dejara vender ese día, según informan no tienen ni para fotocopias. Según la Directora del centro escolar Edelmira Bolaños, esa denuncia la pudo haber realizado una misma maestra que por la mañana se le llamó la atención por no cuidar su zona en horas de recreo. Esa misma versión la sostiene una madre de familia del CDE. Esta verificación se realizó contando con la información de padres fuera del CDE, alumnos, y miembros del CDE que se encontraban en la escuela en dicha actividad, quienes lamentaron que se den situaciones de este tipo.
Anexos	Copia de acta firmada por miembros CDE. Ficha de Registro de Asistencia

Ejemplo de informe técnico.

- Expedientes: normalmente se crean en el ámbito administrativo con el objeto de lograr una resolución a un problema determinado.

3.3 Revistas (publicaciones periódicas o seriadas)

Una **publicación periódica** es aquella publicación que aparece a intervalos regulares de tiempo de forma continua y progresiva, con una numeración consecutiva y organizada para su continuación indefinida y acumulativa. En cuanto a su estructura, las revistas tendrán todas un título invariable, una numeración correlativa, así como una periodicidad. Su contenido lo conforma la participación de múltiples y variados autores, siendo el medio de comunicación más competente y eficaz. Actualmente, para su método de difusión, se utiliza el soporte papel, combinado con el de tipo electrónico, siendo el primero el más utilizado aún. Son recursos de tal importancia que se utilizan para comunicar el conocimiento científico y de investigación.

Atendiendo a la periodicidad de las publicaciones, es decir, a la frecuencia con la que estas se publican, enumeramos la siguiente tipología:

- **Periódico:** su periodicidad es inferior a una semana.
- **Revista:** su periodicidad es superior a una semana e inferior a un año.
- **Serios o publicaciones seriadas:** su periodicidad es superior a un año o en intervalos más irregulares de tiempo. Ejemplos: directorios, anuarios, etc.



IMPORTANTE

La ISO establece las normas para normalizar los procesos de producción y control en empresas y en organizaciones internacionales.

3.4 Catálogos de productos

Los **catálogos** son listas ordenadas realizadas sobre documentos, productos o servicios. Más concretamente, un catálogo de productos es una publicación empresarial donde se detallan los productos o servicios de dicha empresa, especificando las características y propiedades de estos. Estos catálogos pueden incluir imágenes, animaciones, etc. Por otro lado, también podemos encontrar catálogos que recojan información de otro tipo. Por ejemplo, los catálogos de bibliotecas nos proporcionan información relacionada con una biblioteca en particular. En España, de este tipo, nos encontramos con el Catálogo Colectivo Español de Publicaciones Periódicas (CCPP), el cual recoge las publicaciones almacenadas de, aproximadamente, unas 1.100 bibliotecas españolas.

3.5 Normas

Las normas son documentos emitidos por una organización, gracias a las cuales se establecen una serie de reglas, pautas de actuación o requisitos que deben cumplir un grupo de personas o productos. A nivel internacional y en materia de consumo, podemos destacar la Organización de Normalización Internacional (International Standard Organization, ISO). Entre otros temas, la **ISO** elabora, por ejemplo, una serie de normas sobre la producción intelectual.

La organización homóloga a la ISO, pero a nivel nacional, es la Asociación Española de Normalización y Certificación o **AENOR**. Su función es la de elaborar y publicar normas que protegen al consumidor, a la sociedad y al medioambiente, por lo que han de ser cumplidas por empresas, productos y servicios.

3.6 Materiales no convencionales y otros

Los **materiales no convencionales** son documentos con características difusas, es decir, no normalizadas, y con un valor informativo no homogéneo, publicadas a través de canales no habituales.

A. Características

De esta forma, podemos decir que los materiales no convencionales reúnen una serie de características:

- Son materiales distintos de las categorías clásicas, como pueden ser las monografías y los artículos.
- Han sido elaborados y difundidos por canales o cauces distintos a los habituales para la transmisión de información científica (libros y publicaciones en serie).
- Es difícil su acceso, dada su escasa disponibilidad y la dificultad de su identificación, localización y adquisición.

Durante el Seminario de York (Inglaterra, 1979), se acuñó el término **literatura gris**, para referirse a este tipo de materiales. Como material de tipo no convencional que es, presenta una serie de características que podemos sumar a las anteriores:

- Son documentos producidos de una forma limitada; se trata de un número reducido de ejemplares que distan mucho en su aspecto, si los comparamos con las ediciones tradicionales.
- Su argumento va dirigido a un público determinado y suelen ofrecer información de última hora.
- No responde a las normas típicas de control bibliográfico (ISBN, etc.)
- Son documentos cuyos autores no tienen intención de publicar, pero que, si lo hacen, suele ser de una manera muy parcial y restringida.

B. Tipología

La tipología de documentos que la componen es la siguiente:

- Informes.
- Tesis.
- Comunicaciones a congresos, que no son publicadas en actas.
- Normas y recomendaciones.
- Traducciones (no publicadas comercialmente).
- Artículos de sociedades o de periódicos locales.
- Algunos documentos oficiales (encargados por órganos de gobierno en tirada limitada).
- Documentación técnica publicitaria.
- Patentes.

IMPORTANTE

Existen bases de datos que recopilan materiales no convencionales o literatura gris. Entre las principales bases de datos destaca SIGLE (System for Information on Grey Literature in Europe). Esta base de datos se creó de forma cooperativa por varias entidades europeas, coordinadas por The European Association for Grey Literature in Europe (EAGLE); y contiene información sobre informes, comunicaciones, congresos, tesis doctorales y estadísticas.

3.7 Encuestas a consumidores

Según la Real Academia de la Lengua Española, una **encuesta** es un “conjunto de preguntas tipificadas, dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan”. Por lo tanto, una encuesta consiste en la realización de un cuestionario, de manera verbal o escrita, con el fin de obtener una información determinada.

A. Elaboración de una encuesta

A la hora de realizar una encuesta es necesario establecer unos parámetros que deben quedar bien definidos, desde el primer momento, y mantenerse siempre presentes:

- Se debe delimitar la información que se quiere obtener.
- Determinar a quién se va a entrevistar. Es decir, qué persona o personas son el grupo de interés que puede proporcionar la información que se está buscando.
- Elaboración de un cuestionario adecuado:
 - Se debe establecer una serie de preguntas clave, con las que se persigue obtener la mayor parte de la información buscada.
 - Las preguntas se han de formular de manera correcta, para que no lleven a confusión o errores de comprensión. Las preguntas pueden ser de distintos tipos:
 - **Introductorias:** se trata de preguntas que se realizan al comienzo del cuestionario para dar confianza al encuestado y que conteste de una forma sincera.

