

# USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: estudios, métodos y comunidades sociales

---

*Juan José Calva González*  
Coordinador



**Z678.88** Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades  
**U883** sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México :  
UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la  
Información, 2022.  
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)  
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de  
información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos.  
5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coor-  
dinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad  
Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o  
parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los  
derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

# Contenido

INTRODUCCIÓN . . . . .	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS . . . . .	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN . . . . .	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP) . . . . .	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL . . . . .	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ . . . . .	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO . . . . .	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC) . . . . .	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN . . . . .	185
Lucrecia Felquer	
Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL . . . . .	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ . . . . .	231
Martha Sabelli	
Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO . . . . .	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN? . . . . .	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA . . . . .	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES. . . . .	299

# Necesidades de información de una población nativa de la selva del Perú: el caso de la comunidad nativa Wayku en Lamas, Departamento de San Martín, Perú

ANA MARÍA TALAVERA-IBARRA

*Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú*

LIUBENKA OBRENOVICH ROJAS

*CEDRO, Perú*

## INTRODUCCIÓN

**E**l crecimiento exponencial de la información universal, ha creado un gran reto para toda persona que requiere información para sus actividades diarias. Es tarea de las unidades de información y en especial de los profesionales de las Ciencias de la Información, proporcionar información requerida por su población, no limitándose a sólo proveerla, sino a ejercer especialmente la función formadora y educadora. Es por tanto, una labor inherente al quehacer bibliotecario, el conocer a dichas personas a las que denominamos “usuarios”. Según E . Naranjo y M. E. Vélez,<sup>1</sup> un usuario de información puede ser una persona o un grupo de personas las que están inmersas en un sistema social y que por lo tanto, tienen que satisfacer necesidades de tipo emocionales, cognitivas, sociales, entre otras. Estas personas tienen una variedad de necesidades de información, que pueden o no ser satisfechas por diferentes medios de información, sean éstos redes sociales, sitios

---

1 Naranjo y N. E. Rendón. “Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información”.

Web, bibliotecas, servicios comerciales de consultas, entre muchos otros especializados, como servicios dedicados a la actividad financiera, a la salud, la educación, el auto emprendimiento, etcétera.

No es sencillo definir ni caracterizar las necesidades de información, pues éstas son muy diversas e inherentes a las características de cada persona o grupo. Podemos citar algunos autores clásicos, por ejemplo, para Sanz Casado,<sup>2</sup> una necesidad de información puede ser una “sensación o carencia de algo”. Mientras que para M. Line,<sup>3</sup> sería “aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc”.. Una definición más completa y moderna, nos la presenta J. J. Calva<sup>4</sup> “[...] las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos o internos, que provocan un estado de insatisfacción”.

Considerando la definición de Calva, nos damos cuenta que dicha carencia de conocimientos e información puede resultar por diversas circunstancias que generan una necesidad, lo que en inglés se denomina un *trigger* o disparador. Desde 1942 A. Maslow, nos indica que existen necesidades humanas presentes en la vida diaria, las que normalmente se van resolviendo gradualmente de acuerdo con la prioridad de la persona, se considera que conforme el ser humano va satisfaciendo sus necesidades básicas va requiriendo otras más elevadas. García Allen,<sup>5</sup> recordando la famosa pirámide, explica que Maslow jerarquiza las necesidades desde las más básicas (en la base de la pirámide) hacia las más elevadas (en la cúspide). La jerarquía va de abajo hacia arriba en: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales (o filiación), de estima (o reconocimiento) y de auto realización en la cúspide. Las necesidades de información no están explícitas en su pirámide, pero

---

2 E. Sanz. *Manual de estudios de usuarios*, 24.

3 M. Line, “Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses”, 87.

4 J. J. Calva, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, 68.

5 A. García. *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*.

deberíamos ubicarlas horizontalmente en todos los niveles pues se consideran un requisito para satisfacer las necesidades mencionadas en la jerarquía.

Los pobladores de diversas zonas, especialmente las rurales, presentan necesidades de información muy particulares, que por lo general no son satisfechas por organismos estatales, sino por algunos organismos no gubernamentales (ONG) o internacionales. Estos pobladores a los que difícilmente podríamos llamar “usuarios”, resuelven sus necesidades de información mayoritariamente a través de la comunicación oral o el intercambio de experiencias con su comunidad.

Tal es el caso de los pobladores de comunidad nativa quechua Wayku, en el Departamento de San Martín. Su particularidad radica en ser una etnia típicamente quechua en medio de una región amazónica, lo que se demuestra a través de sus costumbres, manifestaciones culturales, alimentación, vestimenta, etc. que la convierten en una zona única y especial, con gran atractivo turístico. Debido a dichas particularidades este trabajo intenta estudiar a esta comunidad e identificar sus necesidades de información, buscando estrategias de solución a las mismas, con el fin de apoyar el desarrollo integral de la zona. Entendiendo por desarrollo integral, el mejoramiento de sus condiciones de vida y la búsqueda de bienestar para los pobladores y sus familias.

Se intenta que los pobladores valoren el uso de información pertinente para el mejoramiento de su calidad de vida potenciando sus posibilidades de desarrollo local. El foco de su crecimiento económico radica en la optimización de sus actividades productivas y sus manifestaciones culturales que les permitan un sustento económico y educativo para la localidad.

Este requerimiento se enmarca dentro de las propuestas de la Agenda 2030, o los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas,<sup>6</sup> especialmente los dos primeros que buscan reducir la pobreza y el hambre en el mundo, y el ODS8 que está

---

6 Naciones Unidas. *Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por Naciones Unidas en Septiembre 2015.*

orientado hacia el trabajo decente y crecimiento económico. De manera similar, otros objetivos que son prioridad no solo para esta población sino para todo el país, son el ODS4 que busca proporcionar una educación de calidad, ODS5 igualdad de género y el ODS13 acción por el clima.

Como se ha mencionado anteriormente, el turismo y actividades productivas de Wayku y Lamas, dependen directamente de la naturaleza y su conservación dentro de un plan integrado para la comunidad.

## CONTEXTO SITUACIONAL

Wayku es una comunidad nativa quechua con una altura promedio de 800 a 900 metros sobre el nivel del mar,<sup>7</sup> en la provincia y distrito de Lamas, Departamento de San Martín, en Perú. Su población está estimada en 3000 habitantes, aunque no hay un consenso en las fuentes consultadas, las que consignan desde 1800 pobladores hasta más de 5000. Jóvenes de la comunidad estiman en el presente año 2019, una población aproximada entre 3000 a 3500 habitantes.<sup>8</sup> La población mayoritaria es la de los adultos jóvenes (20 a 49 años), que representa más de 37% de la población, seguida de los jóvenes de 10 a 19 años con un 25.7%. y los niños menores de 10 años con 24%, Es decir, la población está conformada por grandes grupos de niños, jóvenes, y adultos jóvenes (0-49 años), que conforman un 87 % del total de la población, mientras que el estimado de la PEA estaría formada por los grupos de 20 a 64 años de edad que suman un 47.2% (tabla 1).

Estudios actuales, como el del Ministerio de Cultura,<sup>9</sup> indican que desde el siglo XVIII y debido a la expansión de los jesuitas

---

7 Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Estadísticas de población: por departamentos, provincias, distritos y centros poblados.*

8 Castillo Servando, G. (2019). Entrevista virtual 5 abril de 2019, basado en la información de su “Apu”.

9 Ministerio de Cultura [Perú]. *Cerámica tradicional kichwa lamas de Wayku*, 9.



*Tabla 1. Población del Wayku*

Grupo Etario	Hombres	Mujeres	Total	%
0-9	217	226	443	24
10-19	250	223	473	25.7
20-49	339	348	687	37.3
50-64	88	94	182	9.9
65+	28	29	57	3.1
total	922	920	1842	100%

Elaboración propia con base en Pozzi (2013b) y Castillo Servando (2019).

con el fin de evangelizar a los nativos, se formó una comunidad quechua hablante en Lamas, con variaciones de la lengua quechua de Chachapoyas, a la que se denomina actualmente el quechua lamista. Indica la misma publicación que hasta la actualidad dicha lengua es usada, especialmente en la comunidad nativa de Wayku. “En la actual ciudad de Lamas, las casas de las familias kichwa lamas se concentran en la parte baja, también conocida como barrio Wayku, mientras las familias mestizas ocupan la parte alta y central”.

Es un barrio con muchas tradiciones y costumbres ancestrales, especialmente lengua, cerámica, danzas, vestimenta, entre otras manifestaciones particulares. Muchas de estas tradiciones se conservan y son un atractivo turístico; sin embargo, Hidalgo Pozzi,<sup>10</sup> investiga diversas formas y causas de la aculturación de esta sociedad, especialmente en el grupo de niños y jóvenes, quienes están perdiendo sus tradiciones. Concluye que la mezcla de ambas culturales (la dominante y la dominada), ha traído una relación desigual que tiene como consecuencia un proceso de aculturación que lleva a los pobladores nativos a “imitar” a los mestizos, o a ocultar sus tradiciones por temor a ser discriminados.

---

10 R. Hidalgo, “Procesos aculturativos en las manifestaciones folklóricas del centro poblado, Comunidad Quechua Wayku de Lamas, Perú”, 95.

Con relación a la vivienda, se muestra ambientes grandes en casas aisladas entre sí, en este sentido Scaletti<sup>11</sup> menciona que en “[Wayku] los caminos y recorridos siguen las quebradas e inclinaciones naturales, y la mayoría de ellos no se encuentran asfaltados [...] las construcciones se presentan separadas unas de otras, y en general tienden a encontrarse aisladas, como habitaciones rodeadas de ambientes complementarios —cocinas, almacenes— y pequeñas chacras”.

El atractivo más importante de esta comunidad son sus danzas y vestimenta típica que muestran un colorido y características particulares, originando por lo tanto, una atracción hacia los turistas y visitantes. Los operadores turísticos están explotando esta oportunidad y los pobladores se preparan para mostrar su cultura en manifestaciones públicas, frente a los turistas y al mismo tiempo vender algunos productos agrícolas o cerámica autóctona. Sin embargo, como mencionan Fasabi y Tuanama<sup>12</sup> estas manifestaciones también están incrementando la aculturación o imitación de costumbres foráneas.

Con relación a la educación, existe en Wayku una escuela bilingüe que proporciona educación de nivel inicial, primario, y secundario. Sin embargo, no todos los docentes son bilingües. Adicionalmente, se debe cumplir con el programa educativo estatal, lo cual significa otra causa de aculturación, pues obliga a los nativos a estudiar en el idioma “mestizo” y en un contexto distinto de su realidad.

En términos de desarrollo económico, el INEI menciona para todo el distrito de Lamas niveles de pobreza que van en una proyección para el año 2015, de 29 a 32% de la población,<sup>13</sup> sin embargo, se sabe que la pobreza de la comunidad nativa de Wayku es mayor.

---

11 A. Scaletti, “Arquitectura vernácula residencial en Lamas, Perú: un estudio tipológico”, 12

12 I. Fasabi y A. Tuanama, *Causas socioculturales que determinan la pérdida de identidad cultural en el centro poblado comunidad nativa Kechwa Wayku-Lamas*.

13 Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017b). Cuadro No. 2: Perú, población, condición de pobreza, por intervalo de confianza, se-

En cuanto a sus principales medios de sustento, se mencionan el turismo, la agricultura y su cerámica. Según el Ministerio de Economía y Finanzas,<sup>14</sup> el hecho de ser incluida la visita al Wayku por los operadores turísticos ha significado una mejora en los ingresos económicos de la población. En este sentido, Ichpas, Regalado, Cuéllar y Sánchez<sup>15</sup> refieren que se debe incidir en la inversión en un turismo diferenciado para el turista interno y el externo. Además aprovechar el interés por exploradores que buscan relacionarse con la naturaleza y los bosques, aunque entre las dificultades, se menciona que el Departamento de San Martín, es una de las regiones peruanas que ha tenido mayor cantidad de pérdida de bosques, debido al sembrío de coca que existía. Con relación a la agricultura, Ichpas *et al.* mencionan que los cultivos más rentables son el café y el cacao “dentro de la actividad agrícola de la región San Martín, los cultivos permanentes que más aportan a su Valor Agregado Bruto Agrícola son el café, el cacao, el plátano, la palma aceitera y el pasto braquearia”.

En el área de información y comunicación, debemos considerar que el distrito de Lamas cuenta con conexión a Internet y telefonía móvil, sin embargo en el Wayku no hay una cobertura total, pero si cobertura móvil y uso de redes sociales. Esto nos lleva a pensar en la necesidad de usar los dispositivos móviles para información y educación.

Especial atención merecen la red de telecentros de CEDRO, implementados en el marco del Programa de Desarrollo Alternativo con el proyecto Inclusión Digital en las regiones Huánuco, Ucayali y San Martín. Los telecentros se definen como espacios de capacitación y aprendizaje para fortalecer el desarrollo educativo, social y económico-productivo, a través del uso de nuevas tecnologías de la información.

---

gún distrito 2013. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf)

14 Ministerio de Economía y Finanzas- OPI [Perú], “Mejoramiento de los servicios públicos turísticos del recorrido turístico de la localidad de Lamas y el barrio kechwa nativo Wayku”, 45.

15 H. Ichpas *et al.* *Planeamiento Estratégico para la Provincia de Lamas.*

Parte de los procesos del proyecto Inclusión Digital (PID), se trabajó promoviendo las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), a través de los telecentros, asumiendo que ellas pueden ser medios eficaces para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones y contribuir al desarrollo local. El PID de CEDRO-USAID buscó acortar la brecha digital promoviendo el uso de Internet y un modelo de intervención comunitaria especialmente desarrollado, logrando desde el año 2012, implementar un conglomerado de más de 40 telecentros, denominado “Red de Telecentros de la Amazonía”, en comunidades rurales de las regiones Huánuco, San Martín, Ucayali y Junín (Satipo). Además del acceso guiado a Internet por administradores o facilitadores presentes en los telecentros, se llevaron a cabo cursos de Alfabetización Digital dirigidos a jóvenes, madres de familia y público general, cursos breves diseñados para agricultores. En todos los telecentros también se realizaron cursos de Educación Financiera con el propósito de fortalecer conocimientos y capacidades financieras de interés en la población. Posteriormente, la creación de un nuevo componente de Inclusión Financiera llevó estos conocimientos a más beneficiarios.

El Telecentro implementado en la ciudad de Lamas, es visitado por los pobladores del Wayku y donde se han beneficiado de los cursos de capacitación mencionados.

## METODOLOGÍA

Esta es una investigación social, que ha utilizado diferentes métodos directos de investigación, para acercarse a la población, tales como una visita a la localidad y observación directa, grupos focales y entrevistas en línea. La continuación de este trabajo contempla entrevistas en persona (o cara a cara) con diferentes miembros de la población, especialmente autoridades. Podríamos citar como métodos indirectos utilizados, la revisión documental, incluyendo material electrónico y audiovisual.

Estos métodos nos han permitido recoger información relevante sobre las necesidades de información, acercándonos al grupo

objetivo que está representado por jóvenes de 16 a 25 años. Estos jóvenes pertenecen a una asociación denominada “Jóvenes Trabajando para Ellos”, la mayoría se encuentra estudiando el nivel universitario en las áreas de turismo y educación bilingüe, y están interesados en participar en proyectos comunitarios orientados a preservar sus tradiciones culturales, su idioma y otras características étnicas. Posteriormente se proyecta capacitarlos en liderazgo y toma de decisiones y la puesta en marcha de una unidad de información local.

El número de participantes y su nivel de educación se muestra en la tabla 2, el contacto directo se realizó a través del coordinador de actividades culturales y la participación de algunas autoridades de la zona.

**Tabla 2.** Recolección de datos

No.	Fecha	Método	Modalidad	No. Participantes	Edad	Nivel Educativo
1	2018-oct	Taller y reunión - Lamas	Presencial	23	18-50	Secundaria y superior
2	2018-oct	Visita y Observación-Wayku	Presencial	5	18-30	Secundaria y superior
3	2018-oct	Difusión: radio y diario - Lamas	Presencial	5	18-30	Secundaria y superior
4	2018-oct	Reunión Promotor cultural y Apu - Wayku	Presencial	4	18-40	Secundaria y superior
5	2019-ene	Reunión Promotor cultural (2)	Virtual	3	18-30	Educación superior
6	2019-marzo	Reunión jóvenes de la comunidad	Virtual	9	18-25	Educación superior
7	2019-abril	Reunión jóvenes de la comunidad (2)	Virtual	3	18-25	Educación superior
8	2019-mayo	Reunión jóvenes de la comunidad (3)	Virtual	2	18-25	Educación superior

Elaboración propia con base en visita y entrevistas directas.

Los resultados que se discuten más abajo incluyen un conocimiento fidedigno de las necesidades informativas de la población y un

plan para formar jóvenes líderes que tomen a su cargo un centro de información local.

Nuestro objetivo principal es el de apoyar a dichos jóvenes, a hacer realidad su inquietud, permitiéndoles expresarse libremente para manifestar sus necesidades de información inmediatas y futuras. Estas necesidades deberían satisfacerse a través de información relevante que será acopiada y puesta en marcha en una unidad de información local, la que deberá incluir servicios de información al ciudadano, al turista y a los organismos de apoyo. A la vez, desarrollar estrategias de información que les permitan preservar su identidad cultural y lograr sensibilizar a otros jóvenes para que se unan al grupo y puedan beneficiar a toda la comunidad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El modelo NEIN propulsado por J. J. Calva<sup>16</sup> en el año 2001 considera tres etapas claramente definidas que pueden aplicarse a este trabajo: 1) surgimiento de las necesidades de información 2) comportamiento informativo y 3) satisfacción de las necesidades de información. Como ésta es una investigación en curso y refleja las necesidades de información de la comunidad expresada por el grupo de jóvenes entrevistados, estaremos discutiendo los resultados obtenidos para las dos primeras etapas, pues la tercera se encuentra aún como propuesta, e implica la creación de una unidad de información local que responda a las necesidades expresadas. Como se mencionó anteriormente, estas respuestas fueron obtenidas a través de una participación abierta y expositiva, con algunas preguntas dirigidas, similar a los grupos focales; no se utilizó la técnica de entrevistas estructuradas o semi estructuradas.

---

16 J. J. Calva González. *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*, 168.

## Surgimiento de las necesidades de información

Hemos identificado que las necesidades de información de la comunidad se pueden agrupar en: a) Necesidades que surgen entre todos los miembros de la comunidad y que van relacionadas con la reducción de la pobreza y el crecimiento económico; y b) Necesidades propias de la población joven.

- a) Entre las primeras, es decir, necesidades de la comunidad, los jóvenes y algunos adultos expresaron problemas ya identificados, relacionados con su derecho a la identidad, derecho que está presente en la Constitución del país. Esto significa, como lo manifiesta Gómez Reyna<sup>17</sup> la falta de reconocimiento de sus particularidades de idioma, cultura, costumbres ancestrales, que los convierte en una comunidad diferenciada del resto. En este sentido, no se promueve una investigación profunda de las características étnico-antropológicas de la población, así como su idioma y su forma de expresión. La autora entrevista a 27 pobladores nativos, de los cuales 77 por ciento consideran que se vulnera su identidad (tanto por parte del Estado como de los mestizos), siendo los principales factores de vulnerabilidad, el desconocimiento de su cultura e idioma y la educación que se ofrece y pobreza existente. Mientras que en el caso de la discriminación algo más del 85 por ciento se siente discriminado. Parte de la responsabilidad de este problema, recae en el sistema educativo, por la poca presencia de programas interculturales bilingües, unido a la indiferencia de entidades peruanas relacionadas con la cultura y las poblaciones étnicas, no permiten encontrar soluciones o un reconocimiento de las características propias de cada comunidad y la necesidad de hacerlas perdurar en el tiempo.

---

17 S. K. Gómez, *Vulneración del Derecho a la Identidad como medio discriminatorio del quechua hablante de la población Nativa del Barrio Wayku-Lamas; en el año 2015*, tablas 3, 4, 5, y 6, 39-42.

Otro de los problemas identificados por esta población, es el relacionado con la pobreza y el crecimiento económico. Como ya se ha manifestado y basados especialmente en el estudio de Ichpas *et al.*, se hace hincapié en la necesidad de inversión pública y privada en la zona, con el fin de utilizar los recursos naturales existentes, como medio de subsistencia y mejoramiento económico de la población. Se asume que un mejoramiento en la economía y la reducción de la pobreza, llevarán a la población a alcanzar mayor bienestar para sus familias, así como mejores niveles educativos.

- b) Al identificar las necesidades típicas de la población joven, se puede mencionar problemas que se producen por el bajo nivel educativo, informalidad económica, pobres relaciones familiares, y un mal uso de los recursos para su supervivencia. Entre los principales problemas expresados por los jóvenes está un alto nivel de embarazo adolescente y falta de planificación familiar, que lleva a los y las jóvenes a abandonar sus estudios secundarios para buscar el sustento familiar. Al mismo tiempo el machismo existente y la falta de políticas de equidad de género, agravan este problema. Otro problema manifestado, posiblemente debido a un sesgo en la población entrevistada (jóvenes estudiantes), fue el de la necesidad de un mejoramiento de la infraestructura adecuada para el turismo, la oferta y planificación de un turismo vivencial, y turismo en la naturaleza, así como el mejoramiento de carreteras y servicios básicos.

### Comportamiento informativo

En esta segunda etapa, se pudo identificar algunas necesidades y hábitos de búsqueda de información entre los jóvenes. Como es natural por su edad y su familiaridad con las TIC, estos jóvenes hacen alto uso de redes sociales y comunicación vía Facebook, WhatsApp y telefonía móvil, por lo que mayormente se valen de recursos informales (entre amigos o colegas), para resolver sus necesidades de información.



Pero, si analizamos con más detenimiento sus requerimientos de información, muchos de los jóvenes no están totalmente conscientes de la necesidad de información para su vida diaria (educación, salud, trabajo, etc.). Es posible que esta situación se dé por el hecho de que no existe una biblioteca en la comunidad, y la biblioteca del distrito de Lamas (anexa al Telecentro) tiene una función tradicional, con una colección muy pobre y desfasada de textos escolares, cuentos infantiles y literatura en general. Es decir, no se ha desarrollado una colección que compile información económica, información para el desarrollo, información para el empleo, servicios ciudadanos, etc., la base para el diseño del centro de información local que se propone. Es necesario aprovechar el uso de las TIC entre los jóvenes para diseñar servicios en línea y colaboración efectiva entre ellos.

### Satisfacción de las necesidades de información

Como mencionamos, esta etapa aún se encuentra en propuesta o diseño. Sin embargo, tal como se menciona en el acápite (b), se requiere hacer uso de las tecnologías para poder llegar a poblaciones nativas, alejadas de la zona urbana, en especial, acopiar información producida por el Estado y los ministerios respectivos (salud, empleo, programas sociales, agricultura, etc.). Además de utilizar las fuentes de información “personales”, es decir, comprometer expertos y funcionarios gubernamentales y privados que brinden la información requerida por la población.

### CONCLUSIONES

Por lo expuesto y de acuerdo con lo manifestado por el grupo de jóvenes encuestados, es evidente que existen problemas ya explicados anteriormente y que podemos resaltar acá:

- Se están perdiendo las costumbres ancestrales, y es necesario poner coto a esta situación. Hay que mencionar que ya existe conciencia de este hecho por parte de un grupo

## *Usuarios de la información...*

de jóvenes organizados, quienes ya han realizado algunas actividades al respecto, como por ejemplo, colocación de carteles bilingües con frases alusivas a la preservación de sus tradiciones, así como equidad de género o erradicación del machismo.

- Se manifiesta una necesidad de información relevante para mejorar sus condiciones de vida, especialmente en las áreas de salud, empleo y desarrollo del turismo y la preservación de los recursos naturales
- Otra realidad manifiesta es la falta de reconocimiento o valoración de la información y las bibliotecas, como medios de satisfacción de sus necesidades informativas. Éste es un problema que se desea afrontar en una tercera etapa.
- De igual manera, se hace evidente la falta de apoyo estatal y políticas públicas que incentiven la inversión pública y privada en el desarrollo de esta comunidad y otras comunidades nativas, para encontrar soluciones integrales y perdurables para la comunidad.

## RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que podemos presentar como posibles soluciones a la situación presentada, tenemos:

- El diseño de un sistema para el acopio de información local, tanto impresa como electrónica, que apoye a resolver las necesidades mencionadas.
- Acopio de información relevante para el auto emprendimiento, negocios y comercialización de sus productos, que genere mayores oportunidades de empleo y toma de decisiones eficientes.
- Uso eficiente de las TIC para incentivar el uso de información pertinente, con servicios innovadores y creativos. Especialmente aplicaciones para los teléfonos inteligentes que les permitan comercializar sus productos.

### *Necesidades de información de una población...*

- Ciclos de charlas y/o cursos con expertos en salud, producción y otras actividades que lleven al mejoramiento de sus condiciones de vida, a través de alianzas estratégicas con los Ministerios y otras organizaciones locales, regionales y gubernamentales.
- Producción de videos y recopilación de la tradición oral como medios para preservar sus costumbres y valorar su identidad.
- Promoción de la lectura y escritura bilingüe sobre temas locales en festivales infantiles y juveniles, y publicación de libros o folletos alusivos.
- Promoción de la lectura y escritura en familia, con especial énfasis en escuela de padres, y problemas de los adolescentes.
- Promoción de los productos típicos de la comunidad, no solo para los turistas, sino para todo el pueblo.
- Capacitación en alfabetización digital e informacional, puesto que los jóvenes conocen el uso de redes sociales, pero no desarrollan eficiente estrategia de búsqueda de información (sobre todo académica).
- En relación con la educación, se recomienda que las escuelas incorporen programas específicos sobre interculturalidad, identidad, idioma o quechua lamista, costumbres, danzas y otras manifestaciones culturales.
- Finalmente, trabajar con los jóvenes, talleres y capacitaciones, en alianza con la Biblioteca Nacional y el grupo de trabajo de CLIA (Interacción Comunidad Biblioteca), para trabajar los lineamientos para la implementación y funcionamiento de una “unidad de información local” (UIL).

## BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México. UNAM. 2004.
- Castillo Servando, G. Entrevista virtual, 5 abril de 2019.
- Fasabi Satalaya, L. y Tuanama Ordoñez, A. *Causas socioculturales que determinan la pérdida de identidad cultural en el centro poblado comunidad nativa Kechwa Wayku-Lamas, San Martín*, 2014. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo. Tarapoto, Universidad Nacional de San Martín, 2014. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/2235>
- García Allen, A. *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. 2016 <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gómez Reyna, S.K. *Vulneración del Derecho a la Identidad como medio discriminatorio del quechua hablante de la población Nativa del Barrio Wayku- Lamas; en el año 2015*, tablas 3, 4, 5, y 6, 2018: 39-42.
- Hidalgo Pozzi, R. "Procesos aculturativos en las manifestaciones folklóricas del centro poblado, Comunidad Quechua Wayku de Lamas, Perú". *Ciencia y Tecnología*. Escuela de Postgrado Universidad Nacional de Trujillo. 2013: 95-110. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5612>.
- Ichpas Adatao, H.; Regalado Gutiérrez, D.; Cuéllar Vane-gas, L. & Sánchez Andrés, S. *Planeamiento Estratégico para la Provincia de Lamas*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Lima, PUCP, CENTRUM, 2017. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9635>
- IFLA y TASHA. *Acceso a la información y objetivos de desarrollo sostenible*. DA2I. 2017. <http://origin-da2i.ifla.org/sites/da2i.ifla.org/files/uploads/docs/da2i-2017-full-report-es.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Cuadro 2. Perú, Población, condición de pobreza, por intervalo de confianza, según distrito 2013. 2017. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf).

Instituto Nacional de Estadística e Informática [Perú] (INEI). “Estadísticas de población: por departamentos, provincias, distritos y centros poblados”. 2017. [www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1201/cuadros/snmartin/snmartin\\_22\\_3.xls](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1201/cuadros/snmartin/snmartin_22_3.xls).

Line, M. “Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses”. *Aslib Proceedings*, (Vol. 26 Núm. 2, 1974): 87-87. <https://doi.org/10.1108/eb050451>.

Ministerio de Cultura [Perú]. *Cerámica tradicional kichwa lamas de Wayku*. 2017: 9-11. <https://www.gob.pe/institucion/cultura/informes-publicaciones/1378-ceramica-tradicional-kichwa-lamas-de-wayku>.

Ministerio de Economía y Finanzas -OPI [Perú]. *Mejoramiento de los servicios públicos turísticos del recorrido turístico de la localidad de Lamas y el barrio kechwa nativo Wayku – Provincia de Lamas – Región San Martín*. 2014 [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=2ahUKEwjT5fK9zvThAhXwx1kKHV\\_gB4cQFjAlegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fofi5.mef.gob.pe%2FappFs%2FDownload.aspx%3Ff%3D2729\\_OPICOMERCIO\\_201394\\_121953.pdf&usg=AOvVaw0X5MzHzOmKM9YhE8tpXi47](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=2ahUKEwjT5fK9zvThAhXwx1kKHV_gB4cQFjAlegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fofi5.mef.gob.pe%2FappFs%2FDownload.aspx%3Ff%3D2729_OPICOMERCIO_201394_121953.pdf&usg=AOvVaw0X5MzHzOmKM9YhE8tpXi47).

Naciones Unidas. *Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por Naciones Unidas en Septiembre 2015*. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.

Naranjo Vélez, E. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, (v. 19, n. 38, ene. 2005): 33-60.

*Usuarios de la información...*

<http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4060/51623> doi: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2005.38.4060>.

Naranjo Vélez, E. y Rendón Giraldo, N. E. “Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, (Vol. 26 Núm. 2 julio-diciembre de 2003): 13-37.

Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1994.

Scaletti Cárdenas, A. “Arquitectura vernácula residencial en Lamas, Perú: un estudio tipológico”. *Consensus*. (19 (2), 2014): 12. [http://www.unife.edu.pe/centro-investigacion/revista/N19\\_Vol2/Artu00EDculo%201.pdf](http://www.unife.edu.pe/centro-investigacion/revista/N19_Vol2/Artu00EDculo%201.pdf).

## *Necesidades de información de una población...*

### *Costumbres. Danzas y tradiciones*

*Foto 1. Danza típica*



Créditos: Ana María Talavera Ibarra, 2018.

*Foto 2. Cerámica*



Créditos: Ana María Talavera Ibarra, 2018.

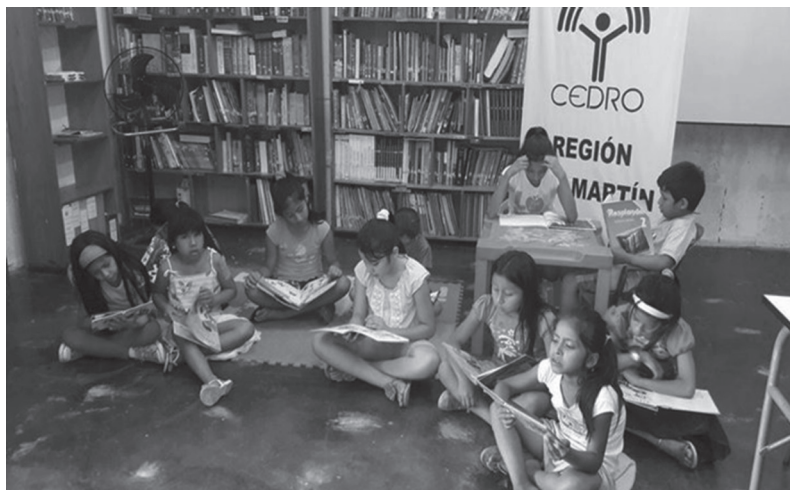
## Usuarios de la información...

Educación: bilingüe, biblioteca municipal Lamas



Fuente: “Innovadora estrategia se implementa en comunidad nativa Wayku en Lamas” / VIA Televisión [recurso en línea], YouTube, subido el 19 de julio de 2017. Disponible en línea a través de: <https://youtu.be/iFbtZVdGdmU>.

Foto 3. CEDRO Región San Martín



Fuente: Liubenka Obrenovich y Ana María Talavera Ibarra.



*Necesidades de información de una población...*

Información y comunicación: internet (telecentros CEDRO),  
redes sociales, alfabetización digital

Foto 4. Telecentro



Fuente: Ana María Talavera Ibarra.

**Necesidades de información**

Foto 5. Telecentro



Fuente: Ana María Talavera Ibarra.

***Usuarios de la información...***

**Foto 6. CEDRO Región San Martín**



Fuente: Liubinka Obrenovich y Ana María Talavera Ibarra.

**Foto 7. CEDRO Región San Martín**



Fuente: Liubinka Obrenovich y Ana María Talavera Ibarra.

***Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.