

***Desafíos en el entorno  
de la información  
y la documentación  
ante las problemáticas  
sociales actuales  
Volumen 2***



***Coordinadora  
Georgina Araceli  
Torres Vargas***



La presente obra está bajo una licencia de:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



## Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

**Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**CompartirIgual** — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

---

---

**Desafíos en el entorno de la información  
y la documentación ante las problemáticas  
sociales actuales**

**Volumen 2**

COLECCIÓN  
SISTEMAS BIBLIOTECARIOS DE INFORMACIÓN Y SOCIEDAD  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

---

---

**Desafíos en el entorno de la información  
y la documentación ante las problemáticas  
sociales actuales**

**Volumen 2**

**Coordinadora  
Georgina Araceli Torres Vargas**



Universidad Nacional Autónoma de México  
2022

Z669.7 D47 Desafíos en el entorno de la información y la documentación ante las problemáticas sociales actuales / Coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.

3 v. - (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)

ISBN: 978-607-30-6416-3 (obra completa)

ISBN: 978-607-30-6417-0 (vol.1)

ISBN: 978-607-30-6418-7 (vol.2)

ISBN: 978-607-30-6419-4 (vol.3)

1. Investigación bibliotecológica - México - Conferencias. 2. Investigación bibliotecológica - España - Conferencias. 3. Documentación - México - Conferencias. 4. Documentación - España - Conferencias. 5. Lectores. 6. Tecnología de la información. i. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. ii. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: 25 septiembre 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 de colección: 978-607-30-6416-3

ISBN volumen 2: 978-607-30-6418-7

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

## Volumen 2

### Contenido

IV. LA MEMORIA INFODIVERSA, VERIFICABLE EN BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS	
Infodiversidad: bibliotecas y salvaguarda de la memoria . . . . .	3
ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER	
El derecho a la información ante los desafíos actuales . . . . .	19
NELSON JAVIER PULIDO DAZA	
Información e inteligencia colectiva para la superación de los problemas sociales . . . . .	43
JOHANN PIRELA MORILLO	
V. TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA INFORMACIÓN	
La trascendencia de la información gubernamental para el comportamiento ciudadano ante problemáticas sociales coyunturales . . . . .	57
ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ	
Derecho a la información y transparencia en los sitios web de los ayuntamientos españoles. Un estudio a los municipios que tienen entre 5 001 y 10 000 habitantes . . . . .	75
ANTONIO MUÑOZ CAÑAVATE, MARÍA JOSÉ TENA MATEOS, MELISA PÉREZ CEBADERO	
Transparencia y rendición de cuentas en las bibliotecas: respuestas posibles a la demanda social de integridad . . . . .	91
MIGUEL ÁNGEL GONZALO ROZAS	
Plataformización de la sociedad y moderación de contenidos . . . . .	105
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ	

VI. LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ANTE LA PROBLEMÁTICA  
SOCIAL ACTUAL

El derecho a la información ante un problema  
social de pandemia . . . . . 121  
JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

Los usuarios y el acceso a la información en España  
en tiempos de pandemia . . . . . 135  
ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

Usuarios de la información: su diversidad social  
y su contexto actual en el Perú . . . . . 149  
ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO

La problemática social y el acceso a la información  
para los usuarios: el sector de comerciantes de Bolivia . . . . . 167  
SHINDY KAREN VÁZQUEZ MÁRQUEZ

El acceso a la información para los usuarios ante problemáticas  
actuales como el COVID-19: los factores ambientales  
como parte del estudio del usuario de la información . . . . . 183  
JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ



## IV. LA MEMORIA INFODIVERSA, VERIFICABLE EN BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

# Infodiversidad: bibliotecas y salvaguarda de la memoria

ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER  
*Centro de Documentación Histórica*  
*Lic. Rafael Montejano y Aguiñaga, México*

*Biblioteca y memoria casi se pueden considerar sinónimos.*  
Diana Yucumá

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas, entre otras instituciones sociales, resguardan parte de la memoria de la humanidad, que no únicamente se establece por periodos de tiempo o evocaciones de diversos pasados. La historia, la microhistoria y la memoria histórica tienen semejanzas y diferencias significativas, pero de estas perspectivas se han producido libros y documentos que representan un fragmento del conocimiento y de la información que se ha desarrollado con el tiempo. Las bibliotecas se rigen por diversos entornos y normativas, además, son responsables de la salvaguarda de tal memoria en su sentido más amplio, por medio del trabajo de organización y conservación para su difusión y acceso, sin embargo, en los variados contextos de la “infodiversidad”, son importantes la responsabilidad, las buenas prácticas, el acceso entendido como la libertad de informar a los usuarios y ciudadanos, que incluye en un panorama holístico, la libertad de informarse y de expresarse, para proteger la memoria, el olvido, la censura o el tráfico ilícito de material bibliográfico y documental.

## INFODIVERSIDAD, MEMORIA Y BIBLIOTECAS

*Preguntarse por la memoria es una tarea compleja,  
se reconoce que representa la tensión entre el ayer y el hoy.*

Boris Setién Maciá

Las bibliotecas tienen entre sus funciones, la salvaguarda de la memoria en diferentes soportes de información, en las que se registra la cultura escrita, impresa, audiovisual o digital y que proporciona las fuentes para la investigación presente y futura.

En su sentido más amplio, las bibliotecas de las instituciones públicas o privadas resguardan tal memoria mediante la compra de materiales bibliográficos, el depósito legal, las donaciones, el canje, las alianzas, los acuerdos de cooperación y con cada historia propia de su formación, acorde a su función social.

Cuentan además con repositorios y desde la infodiversidad, se resguarda el patrimonio de las mayorías y las minorías culturales, brindando reconocimiento a la multiplicidad de conocimientos, preferencias o creencias en términos de inclusión, pluralidad y diversidad para proteger los saberes de diferentes grupos sociales.

Un reto actual es el de preservar toda la información, con la conciencia del siglo XXI, es decir, de su valor, atendiendo a la autoridad del autor, su relevancia científica, cultural, estética, a la edición, la antigüedad, la escasez, el papel, las tintas, la trascendencia social, entre otros aspectos, desde la infodiversidad entendida como “Las diferencias de contenido y estilo, de formato y de procedencia, de lo efímero y lo popular, de lo demandado por el gran público y por el especializado, de tener algo que ofrecer a las minorías que forman nuestros espacios vitales”<sup>1</sup> que surgen de la especificidad de contextos, ámbitos y escenarios diversos, los cuales, dan cuenta de la evolución y de los saberes generados por la humanidad.

---

1 Morales Campos, “La infodiversidad, los bloques regionales y la cooperación”, 135.

La infodiversidad por lo tanto, es transversal al origen y devenir del ser humano, recopilada desde diferentes vertientes como la oral, escrita, iconográfica, sonora, visual o audiovisual, registrada en libros y una variedad de documentos que forman una parte del desarrollo de la humanidad, por medio de la multidisciplinariedad, interdisciplinariedad o intradisciplinariedad, por ejemplo, con los aportes de la historia, la microhistoria o la memoria histórica, basadas en fuentes del pasado y del presente.

Respecto de la memoria, se trata de un término polisémico, su connotación varía desde la disciplina que la estudia, pero en todos los casos evoca el recuerdo, la vivencia y se relaciona también con el olvido.

Solo para contextualizar, el *Diccionario Oxford*<sup>2</sup> define la historia como:

- Disciplina que estudia y expone, de acuerdo con determinados principios y métodos, los acontecimientos y hechos que pertenecen al tiempo pasado y que constituyen el desarrollo de la humanidad desde sus orígenes hasta el momento presente.
- Conjunto de estos acontecimientos y hechos, especialmente los vividos por una persona, por un grupo o por los miembros de una comunidad social.
- Narración o exposición ordenada y detallada de estos acontecimientos y hechos, así como de aquellos que están relacionados con algún aspecto de la actividad humana.
- Narración o relato de un acontecimiento o un hecho especialmente importante o curioso que alguien conoce o que le ha ocurrido en su vida.
- Conjunto de los acontecimientos ocurridos a una persona a lo largo de su vida o en un período de ella.
- Narración o relato, generalmente inventado, que pretende divertir o entretener.
- Comentario o noticia no verificada que circula entre la gente, generalmente de carácter negativo.

---

2 “Historia”, Lexico. Diccionario de inglés y español, sinónimos y traductor de español a inglés.

La penúltima definición se asocia con el cuento o la imaginación, en tanto que la última corresponde a un tipo de desinformación.

En lo referente a la microhistoria, esta surge en oposición a la Escuela Francesa de los Annales, con las siguientes características: la realidad es el resultado de la elaboración realizada por el observador-investigador, a partir de sus instrumentos cognoscitivos; otorga importancia a las condiciones de la observación y a las formas argumentativas, de la enunciación, del discurso, las citas y las metáforas, la reducción de la escala de observación y de la investigación; por último, no puede proporcionar ejemplos de los datos ya constatados a nivel global al contradecirlos o deconstruirlos.<sup>3</sup>

La microhistoria facilita la profundización en los objetos de estudio, así como captar los matices que se ocultan cuando se trabaja con otros enfoques<sup>4</sup> se articula además con la antropología o la sociología y se relaciona con el estudio de caso.

Svampa<sup>5</sup> indica que la historia cumple con el deber de fijar por escrito los relatos y salvaguardarlos, como búsqueda científica y como una serie de rememoraciones que construyen la historia oficial.

Zetián refiere que la historia como disciplina de las ciencias sociales contrasta las fuentes, aunque tampoco es completamente objetiva. En cambio, la memoria “se maneja más en un nivel simbólico, la historia se centra mucho más en las fuentes, en los enfoques”<sup>6</sup> y se sustenta en un estricto rigor metodológico.

En cuanto a la memoria histórica, esta tiene una fuerte relación con la ideología y hace referencia a:

Una categoría social y política vinculada a hechos del pasado, ligado a uno o varios colectivos, que por medio del recuerdo y el olvido construyen un relato que explica el presente a través de ese pasado, creando

---

3 Man, “La microhistoria como referente teórico-metodológico. un recorrido por sus vertientes y debates conceptuales”, 167-169.

4 Zambrano Pérez, “La importancia de la microhistoria...”.

5 Svampa, “La historia entre la memoria y el olvido. Un recorrido teórico”, 120.

6 Zetián Maciá, “Aproximación al concepto de Memoria Histórica”, 19.

así una identidad común capaz de superar cualquier otra diferencia existente dentro del grupo.<sup>7</sup>

Al respecto, Carnevale señala que “la memoria se apoya en la experiencia vivida, por lo tanto, es eminentemente subjetiva, cualitativa y singular, poco cuidadosa de las comparaciones, de las generalizaciones y no tiene necesidad de pruebas”,<sup>8</sup> por lo que en este aspecto difiere con la historia.

Expresa que, aun cuando la historia sigue las reglas de la producción de conocimiento científico, también está sujeta a cambios y reescrituras; así mismo, se nutre y emancipa de la memoria con una perspectiva crítica, mientras que la memoria está sujeta a errores, se modifica con el tiempo y donde el olvido conduce a la veracidad de la memoria.<sup>9</sup>

La historia/memoria<sup>10</sup> se caracteriza por lo siguiente:

1. Universaliza los hechos.
2. Contrasta con la memoria viva, de sentimientos y contradicciones de los protagonistas de los hechos que se estudian.
3. No todas las memorias configuran un insumo para la historia.

En lo referente a la memoria/olvido,<sup>11</sup> Svampa acota que es un deber ético para la integración de identidades y el olvido relega a una voluntad de ocultar la impunidad.

La historia y la memoria se construyen desde dos posiciones metodológicas.

Berdichewky expresa que las “leyes de la memoria” buscan hacerse cargo del legado dejado por la represión, la violencia y las violaciones sistemáticas a los derechos humanos planeadas, administradas y ejecutadas por el aparato estatal en los períodos más oscuros de los totalitarismos<sup>12</sup>

7 “Memoria histórica”, Todo por Hacer.

8 Carnevale, “Historiografía, Memoria, Conciencia Histórica, y enseñanza de la Historia, un vínculo situacional y relacional en permanente movimiento”, s/p. <https://www.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2014/02/10-PONENCIA-CARNOVALE.pdf>.

9 *Idem*.

10 Svampa, “La historia entre la memoria y el olvido. Un recorrido teórico”, 127.

11 *Idem*.

12 Charney Berdichewky, “El derecho a la verdad y su contribución a la memoria colectiva”, 208.

o mayorías disfrazadas de una ideología “democrática” donde el libro, las revistas, los periódicos y otras fuentes de información han registrado los hechos y logrado sobrevivir en el tiempo, como testimonio, como evidencia; o por el contrario, que han sido destruidas intencionalmente.

Se ha utilizado la censura para obligar a las personas a acceder a la lectura de algunos temas y prohibir otros, coartando la libertad de información o de expresión.

Los totalitarismos, en la forma ideológica que tomen, han distribuido socialmente las ideas por medio de las bibliotecas, las cuales, se han internalizado en las sociedades, originando lo que hoy conocemos como posverdades, es decir, asumidas solo por sentimientos y emociones; se han fomentado ideas de xenofobia, racismo y clasismo, dividiendo los contextos con la exclusión de las minorías a través del tiempo, así mismo creando otras formas de desinformación.

Sobran ejemplos de las bibliotecas que promovieron y resguardaron la información encaminada a la continuidad, la permanencia o, por el contrario, para el cambio en los sistemas de ideas con la finalidad de destacar las figuras de los líderes; y deshacer o inutilizar los textos, después de su examen, con el propósito de reprobarnos, como una de las variantes de la Biblioclastía. En el mejor de los casos, estos pasaron a formar parte de coleccionistas privados, por supuesto en lo oculto.

De ahí, la relevancia de resguardar la información que es producto de la historia, la microhistoria y la memoria, así como de todas las ciencias y disciplinas que han abordado estos temas, en los que se han estudiado las causas y los efectos desde la explicación, la interpretación o la comprensión en términos de juicios de valor, para legar recordatorios del paso de la humanidad por el tiempo, en una amplia gama de pensamientos políticos, económicos, culturales y sociales que quedan como enseñanzas para las generaciones presentes y futuras.

En la actualidad, el siglo XXI se transforma radicalmente en todas las áreas del saber, por ejemplo, la pandemia del COVID-19 ha acelerado el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, representadas en transformaciones de la educación multimodal, el comercio

electrónico y en general al acceso a la información, donde es importante, como destaca Bossié<sup>13</sup> que los bibliotecarios hagan valer el artículo 19 de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*<sup>14</sup> que decreta el derecho de no ser molestado a causa de las opiniones, de investigar y recibir informaciones u opiniones o de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión; y del cual, Bossié postula lo siguiente:

Si se condiciona la libertad de expresión, consecuentemente se restringe el acceso a la información, hiriendo al sistema democrático y generando, entre otras cosas, analfabetismo, desconocimiento y marginación.

Investigar en el pasado reciente aquellos hechos de censura que involucraron a personas e instituciones relacionadas con el ámbito del libro y la lectura desde la perspectiva de la Bibliotecología, fomentando la construcción de una memoria colectiva que permita el conocimiento del pasado, para analizar cómo influye en nuestro presente y qué actitudes debemos tomar en el futuro.<sup>15</sup>

La *Declaración de la IFLA* sobre las bibliotecas y la libertad intelectual<sup>16</sup> sostiene que los seres humanos tienen el derecho fundamental de acceder a las expresiones del conocimiento, el pensamiento creativo y la actividad intelectual, y de expresar sus opiniones públicamente. Cabe destacar, la siguiente idea:

La IFLA cree que el derecho a saber y la libertad de expresión son dos aspectos del mismo principio. El derecho a saber es un requisito para la libertad de pensamiento y de conciencia; la libertad de pensamiento y la libertad de expresión son condiciones necesarias para la libertad de acceso a la información.<sup>17</sup>

---

13 Bossié, "Libros, bibliotecas y bibliotecarios: una cuestión de memoria", 14.

14 "La Declaración Universal de Derechos Humanos", Naciones Unidas, s/p.

15 Bossié, "Libros, bibliotecas y bibliotecarios: una cuestión de memoria", 15

16 "Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual", International Federation of Library Associations and Institutions, s/p.

17 *Idem*.



Los bibliotecarios tienen una responsabilidad con la libertad intelectual de todos los usuarios, que implica el acceso irrestricto a las fuentes y el respeto a su derecho de intimidad.

Si, como lo plantean algunos principios de la IFLA,<sup>18</sup> las bibliotecas:

1. Son puertas de acceso al conocimiento, el pensamiento y la cultura.
2. Representan un apoyo esencial a la formación continua, a la toma de decisiones independiente y al desarrollo cultural, tanto de los individuos como de los grupos.
3. Contribuyen al desarrollo y el mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a preservar los valores democráticos básicos y los derechos civiles universales.
4. Deben adquirir, preservar y hacer accesible la más amplia variedad de materiales, que reflejen la pluralidad y la diversidad de la sociedad.
5. Adquirirán, organizarán y difundirán [información y documentación] libremente, y se opondrán a cualquier forma de censura.
6. No habrá discriminación por razón de raza, credo, sexo, edad o por cualquier otro motivo.

Entonces, estos principios protegen la memoria histórica en la infodiversidad, así como el acceso a los recursos de información como fuentes de comparación o corroboración de la historia y la de-construcción en la microhistoria. Aróstegui señala:

La memoria, interpretada como depósito y acervo de vivencias comunes compartidas y como “bien cultural” de la mayor relevancia, ha devenido en uno de los componentes más significativos de la cultura de nuestro tiempo, como inspiración de actitudes y aspiraciones reivindicativas derivadas de hechos [así mismo, que] la memoria y las memorias son hoy un lugar común de la reflexión social y son el terreno,

---

18 *Idem.*

en cuanto dimensión colectiva, en el que se libra una batalla ideológica de notable calado [que es un rasgo significativo de estas].<sup>19</sup>

Como rescata Svampa<sup>20</sup> citando a Halbwachs, quien alude:

Nuestra memoria no se basa en la historia aprendida, sino en la historia vivida. Así pues, por historia hay que entender no una sucesión cronológica de hechos y fechas, sino todo aquello que hace que un periodo se distinga de los demás, del cual los libros y los relatos nos ofrecen en general una representación muy esquemática e incompleta.

Esto es comprensible porque se relaciona estrechamente con quién escribe la historia o la microhistoria, esto es, desde cual posición, que dentro de la infodiversidad y la pluralidad abarca también su circunstancia geográfica, étnica, religiosa o política dentro de las mayorías y las minorías, además de que se ha perdido mucha información que no fue transmitida por escrito en el tiempo y por lo tanto, se desconoce en la actualidad, pero la memoria vivida es recordada, aunque se modifica con el transcurrir del tiempo.

Boris<sup>21</sup> señala que “la memoria mira al pasado cargada de emociones, eso la hace subjetiva” en relación con la conmemoración de la Primera Guerra Mundial. Prada-Ortiz<sup>22</sup> afirma que “no hay nada que celebrar, solamente recordar la pérdida innecesaria de vidas humanas que tuvieron sueños de paz, esperanza, amor y libertad” por lo cual, plantea la importancia de nunca perder la memoria histórica.

Destaca la relevancia de “educar para la paz y el respeto a la diversidad humana en un sentido amplio; respetar las diferencias de sexo, género, etnia, identidad cultural, religión, preferencias sexuales, etc.”,<sup>23</sup> ante el escenario del siglo XXI, con la preocupación por las guerras en

---

19 Aróstegui, “Retos de la memoria y trabajos de la historia”, 15-16.

20 Halbwachs, *La memoria colectiva*.

21 Zetián Maciá, “Aproximación al concepto de Memoria Histórica”, s/p.

22 Prada-Ortiz, “La pérdida de la memoria histórica: a cien años de la Primera Guerra Mundial”, 84.

23 *Ibid.*, 97-98.

Medio Oriente y en las que se agregarían las migraciones masivas por este y otros hechos, el cambio climático y otros problemas sociales que preocupan también a la infodiversidad y que en la multiplicidad de información, esta permite la formación de opiniones sobre un tema, al abordar las posiciones a favor, en contra o las intermedias.

Aunque existe una legislación y normativa con relación al “Derecho a la Información”, el acceso todavía no es una realidad porque la opacidad sigue prevaleciendo para coartar este derecho.

Es el caso que reportó el periódico español *El País* en 2021, Altares<sup>24</sup> señala el caso de dos investigadores, uno de la Universidad de Ottawa que ha sido premiado y otro de la directora del Centro Polaco de Investigación del Holocausto, que “fueron condenados a rectificar un párrafo de un ensayo de 1 600 páginas titulado *Noche sin fin: el destino de los judíos en la Polonia ocupada*”, exigiendo una rectificación y una disculpa, con una multa de 22 000 euros que pedía la demandante, a lo cual, uno de los investigadores “considera que la sentencia causa un daño enorme a la investigación del Holocausto”.<sup>25</sup>

Por otro lado, una periodista fue interrogada por la policía en atención a la orden del fiscal de un distrito de Varsovia. Según relataba este miércoles por correo electrónico la propia Markusz, se la acusa de insultos contra la nación polaca por haber escrito esta pregunta en un artículo para la publicación *Krytyka Polityczna*: “¿Viviremos para ver el día en que las autoridades polacas admitan que, entre los polacos, en general, no había simpatía por los judíos y que la participación polaca en el Holocausto es un hecho histórico?”.<sup>26</sup> Todo esto relacionado con la siguiente afirmación de Altares:

Polonia aprueba una ley contra la historia [que indica] hablar de “campos de exterminio polaco”, un error incuestionable. Los seis campos de exterminio nazis –Auschwitz-Birkenau, Treblinka, Belzec, Sobibor, Chelmno y Majdanek– fueron construidos por Alemania en la Polonia

---

24 Altares, “Polonia estrecha el cerco...”, s/p, <https://elpais.com/internacional/2021-02-10/polonia-estrecha-el-cerco-contralos-historiadores-del-holocausto.html>.

25 *Idem.*

26 *Idem.*

ocupada o en territorios anexionados. El que hoy se encuentren en territorio de Polonia ha hecho ese error muy frecuente. Los polacos no tuvieron nada que ver con su construcción ni con su organización. El Gobierno polaco en el exilio se esforzó en denunciar su existencia y nunca colaboró con los nazis.<sup>27</sup>

Estas acciones atentan contra la libertad de información, de expresión y de informarse, los hechos del pasado no se pueden cambiar, permanecen y se plasman en los documentos y los testimonios por medio de la investigación; sin embargo, el presente y el futuro si se pueden modificar.

Meneses<sup>28</sup> recalca que el pensamiento crítico de la Bibliotecología en el siglo XXI muestra su preocupación, porque los derechos humanos son erosionados alrededor del mundo y esto se relaciona con la postura de los bibliotecarios y los programas en las unidades de información.

Existen proyectos educativos y bibliotecarios que sitúan a las bibliotecas como espacios democráticos de construcción y reconstrucción de memorias. López-Gómez refiere lo siguiente:

En esta medida se ha logrado, que no solo las instituciones culturales como las bibliotecas, los archivos, los centros de documentación y los centros de memoria se refieran al tema de la memoria [además de que permite] salvaguardar información de esa historia no oficial que se alimenta de hechos individuales, plurales y colectivos, que son compartidos por varias personas y que identifican y rememoran el proceso por el cual ha atravesado la sociedad.<sup>29</sup>

Esto implica contar con planes para lograr diferentes objetivos sobre el tema de la memoria y es necesario, como lo refiere este autor,<sup>30</sup> contar

---

27 Altares, "Polonia aprueba una ley...", s/p, [https://elpais.com/politica/2018/02/06/sepa\\_usted/1517878010\\_203226.html](https://elpais.com/politica/2018/02/06/sepa_usted/1517878010_203226.html).

28 Meneses Tello, "Información y bibliotecas en torno a los derechos humanos", 44.

29 López-Gómez, "Lineamientos para la biblioteca pública en la reconstrucción y salvaguarda de memoria histórica de víctimas del conflicto armado: el caso de el peñón Cundinamarca, periodo 1998-2006", 30 y 40.

30 *Ibid.*, 83-85.

con lineamientos claros, herramientas metodológicas y un pleno acceso a la memoria.

Se requiere, por lo tanto, el desarrollo de proyectos en las bibliotecas, individuales o colectivos; la colaboración de la ciudadanía; el apoyo de las autoridades y especialistas; el establecimiento y continuidad de políticas de información.

## CONCLUSIONES

1. La infodiversidad es producto de los diversos saberes que dan cuenta de las perspectivas y enfoques del desarrollo de la humanidad, entre los que se encuentran los resultados de las disciplinas centradas en el pasado, que en una relación autónoma pero dialéctica, parten de objetos de estudio propios y la utilización de metodologías, donde los resultados no solo se complementan, sino que enriquecen las visiones sobre los hechos remotos.
2. La construcción y la reconstrucción de la memoria viven un momento de apertura con la finalidad de dar cabida a múltiples voces, que se plasman en diferentes formatos y soportes de información para su acceso, la reflexión, la sanidad, la resiliencia de personas y grupos sociales.
3. La memoria histórica representa la escucha de otras voces, las no oficiales y así proporcionar un escenario holístico y complementario con las ciencias del pasado. Las bibliotecas democráticas salvaguardan las colecciones y las difunden para el uso irrestricto de la información de interés.
4. Las bibliotecas, no solo las públicas, son instituciones que por medio de proyectos sociales y académicos coadyuvan al ejercicio del derecho a la memoria y el derecho a la verdad, promueven cambios de mentalidad para la solidaridad humana, por lo cual, es imprescindible su posicionamiento como garantes en la aplicación de los Derechos del Hombre.

BIBLIOGRAFÍA

Altares, Guillermo. “Polonia aprueba una ley contra la historia”. *El País*, 7 de febrero de 2018. Consultado el 30 de marzo de 2021. [https://elpais.com/politica/2018/02/06/sepa\\_usted/1517878010\\_203226.html](https://elpais.com/politica/2018/02/06/sepa_usted/1517878010_203226.html).

\_\_\_\_\_. “Polonia estrecha el cerco contra los historiadores del Holocausto”. *El País*, 10 de febrero de 2021. Consultado el 30 de marzo de 2021. <https://elpais.com/internacional/2021-02-10/polonia-estrecha-el-cerco-contra-los-historiadores-del-holocausto.html>.

Aróstegui, Julio. “Retos de la memoria y trabajos de la historia”. *Pasado y memoria. Revista de Historia Contemporánea* 3 (2004): 15-36.

Berdichewky, John Charney. “El derecho a la verdad y su contribución a la memoria colectiva”. *Revista de Derecho (Valdivia)* 32, n.º 2 (2019): 207-230.

Bossí, Florencia. “Libros, bibliotecas y bibliotecarios: una cuestión de memoria”. *Información, cultura y sociedad* n.º 30 (2009): 13-39.

Carnevale, Sergio. “Historiografía, Memoria, Conciencia Histórica, y enseñanza de la Historia, un vínculo situacional y relacional en permanente movimiento”. *Primeras Jornadas de Historia Reciente del Conurbado Norte y Noroeste* (2013). Consultado el 4 de febrero de 2021. <https://www.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2014/02/10-PONENCIA-CARNOVALE.pdf>.

Halbwachs, Maurice. La memoria colectiva. Citado en Lucila Svampa. “La historia entre la memoria y el olvido. Un recorrido teórico”. *Pasado y Memoria. Revista de Historia Contemporánea* 20 (2020): 127.

International Federation of Library Associations and Institutions. “Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual”. Consultado el 12 de febrero de 2021. <https://www.ifla.org/es/publications/declaracion-de-la-ifla-sobre-las-bibliotecas-y-la-libertad-intelectual/>.

Lexico. Diccionario de inglés y español, sinónimos y traductor de español a inglés. “Historia”. Consultado el 25 de marzo de 2021. <https://www.lexico.com/es/definicion/historia>.

López-Gómez, Maximino. “Lineamientos para la biblioteca pública en la reconstrucción y salvaguarda de memoria histórica de víctimas del conflicto armado: el caso de el peñón Cundinamarca, periodo 1998-2006”. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Man, Ronen. “La microhistoria como referente teórico-metodológico. un recorrido por sus vertientes y debates conceptuales”. *HAO* n.º 30 (2013):167-173.

Meneses Tello, Felipe. “Información y bibliotecas en torno a los derechos humanos”. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação* 13, n.º 2 (2017): 42-84.

Morales Campos, Estela. “La infodiversidad, los bloques regionales y la cooperación”. *Transinformação* 11, n.º 2 (2019): 135-144.

Naciones Unidas. “La Declaración Universal de Derechos Humanos”. Consultado el 19 de febrero de 2021. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

Prada-Ortiz, Grace. “La pérdida de la memoria histórica: a cien años de la Primera Guerra Mundial”. *Temas de Nuestra América* 31, n.º 57 (2014): 83-99.

Svampa, Lucila. “La historia entre la memoria y el olvido. Un recorrido teórico”. *Pasado y Memoria. Revista de Historia Contemporánea* 20 (2020): 117-139.

Todo por Hacer. “Memoria histórica”. Consultado el 5 de marzo de 2021. <https://www.todoporhacer.org/etiqueta/memoria-historica/>.

Zambrano Pérez, Milton. “La importancia de la microhistoria y la historia local”. *Zona Cero*. Consultado el 2 de marzo de 2021. <https://zonacero.com/la-importancia-de-la-microhistoria-y-de-la-historia-local-14664>.

Zetién Maciá, Boris. “Aproximación al concepto de Memoria Histórica”. Tesis de licenciatura. Universidad de Cartagena en Colombia, 2019.



# El derecho a la información ante los desafíos actuales

NELSON JAVIER PULIDO DAZA  
*Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia*

## INTRODUCCIÓN

El “Derecho a la Información” (DI) es un derecho de vida humana y de primera generación. El mismo ha mostrado que su inclusión en los procesos estatales permite un mayor alcance sobre la toma de decisiones. En otras palabras, gracias a la libertad de información podemos realizar actos de veeduría estatal mucho más intensos. En paralelo se debe mencionar que el ciudadano vive un desafío constante en términos sociales, políticos y de educación, motivo por el cual sus necesidades han cambiado pues ahora se encuentra arrojado hacia una transformación integral en pro de la apropiación de nuevas competencias relacionadas a los entornos virtuales y digitales. Los hechos anteriores instauran el acceso a la información como un horizonte alcanzable, pero para ello es necesario tener en cuenta las denominadas “competencias digitales”, las cuales le permiten al ciudadano interactuar de manera efectiva con la información y su entorno.

Por su parte el Estado colombiano ha ampliado sus canales de comunicación como también ha desarrollado programas de capacitación gratuita en sectores específicos de la sociedad, así la oferta educativa pretende otorgar las destrezas digitales a los ciudadanos. Este desarrollo en el ambiente informacional ha dinamizado las tendencias de

formación y capacitación pues ahora se habla de currículos blandos, flexibles e híbridos en la educación.

Es claro que una sociedad informada y capacitada puede ejercer con mayor fuerza su DI, así pues, la “Sociedad de la Información” tiene como fundamento el uso de la tecnología para el desarrollo de sus actividades centrado en los ciudadanos, de manera tal que brinda factores de desarrollo sostenible y mejora en la calidad de vida.<sup>1</sup>

Estar conectados hace que los métodos de enseñanza deban ser remodelados hacia un nuevo orden social,<sup>2</sup> todo ello en contraste con el DI y los 17 objetivos del desarrollo sostenible.

Por otro lado, un estudio de 2012 reveló que la asimilación del DI en el contexto colombiano ha sido deficiente, en ese momento el país no contaba con las competencias científicas necesarias para su desarrollo conceptual y técnico, de ello la escasa producción bibliográfica. De esta manera se sugirió que la política de investigación del país debía orientarse hacia la construcción de redes de investigadores nacionales que desarrollen conocimiento, haciendo especial énfasis en la relación archivística y las TIC.<sup>3</sup> La aproximación anterior exteriorizó oportunidades de mejora considerables, de ello que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno Digital persistentemente se encuentren desarrollado labores de capacitación y formación relacionadas con la cuarta revolución industrial.

Ahora bien, teniendo en cuenta el tiempo desde el cual se estableció la Ley de Transparencia en unión con el DI es necesario indagar qué tanto ha permeado el derecho a la información el estudio de las ciencias de la información en Colombia, lo anterior desde los siguientes aspectos, primero, contextualizar la situación actual referente al derecho de la información en Colombia, y segundo, establecer la relación entre la archivística y el derecho específicamente en la producción investigativa nacional.

---

1 “Sociedad de la información”, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

2 Banco Interamericano de Desarrollo, Tecnología...

3 Pulido Daza, “El derecho a la información en Colombia: fuentes de las ciencias de la información”, 120.

## LOS DESAFÍOS

### El contexto actual

De acuerdo al consejo y el apoyo de La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos,<sup>4</sup> el gobierno colombiano debería pasar de un gobierno electrónico a un gobierno digital. La transformación tendría como beneficio una administración moderna impulsada por el ciudadano centrada en los siguientes ejes:

- Marcos de gobernanza:
  - Gobierno en línea como punto de partida.
  - Definición de estrategias y metas.
  - Entrega de valor al público.
  - Adopción de una estrategia de comunicación.
  - Aseguración de mecanismos, políticas públicas y recursos financieros.
- Transparencia, participación y colaboración:
  - Reconfigurar la relación entre el gobierno y la ciudadanía activa.
- Datos para un sector público impulsado por el usuario:
  - Los datos como combustible de la transformación digital.
  - Fundamentos de intercambio y reutilización de datos en el sector público.
- Implementación coherente de políticas:
  - Asegurar una visión estratégica coherente y holística.
  - Construir las capacidades humanas e institucionales necesarias.

El cambio tecnológico generado por la pandemia aceleró la transformación digital de las entidades gubernamentales. De acuerdo con el reporte de ciberseguridad:

---

<sup>4</sup> OCDE, *Revisión de gobierno digital de Colombia*.

### *Desafíos en el entorno de la información...*

En un lapso de tres meses, experimentamos una aceleración de la transformación digital que se había anticipado ocurriría en tres años (...). La transición a la era del todo digital ha reconfigurado profundamente tanto nuestra vida profesional como personal, igualmente el entorno más disruptivo de la pandemia, Internet y la infraestructura digital global han hecho posible la provisión de servicios esenciales.<sup>5</sup>

El dato anterior exterioriza que nos encontramos en la cuarta revolución industrial, siendo esta misma una generadora de cambios importantes en diversas esferas temáticas. Sobre la revolución la agencia internacional de noticias BBC<sup>6</sup> alude:

- Alemania fue el primer país en establecerla como “estrategia de alta tecnología”.
- Se estructura en sistemas ciberfísicos.
- Internet de las cosas jugará un rol fundamental en su desarrollo.
- Agregará 14.2 billones de dólares a la economía mundial en los próximos quince años.
- Cambiará el mundo del empleo por completo.

De manera objetiva los datos anteriores deben contemplarse a profundidad pues se necesitan cambios estructurarles definitivos en el sistema educativo nacional y en la preparación de la juventud para la oferta laboral de los próximos 30 años. Además, no se debe dejar de lado el panorama expuesto por la pandemia la cual ha dejado para el 2020 una inactividad del 71% de ciudadanos, es decir que más de 81 millones de personas a nivel mundial, se encuentran sin empleo. También ha expuesto el nivel de desigualdad e injusticia de la mujer en relación al mercado laboral, siendo este del 5.0% de desempleo en relación al 3.9% de los hombres.<sup>7</sup>

---

5 Banco Interamericano de Desarrollo, *Ciberseguridad...*, 28.

6 Perasso, “Qué es la cuarta revolución industrial...”.

7 “COVID-19 and labour statistics”, International Labour Organization. ILOSTAT.

Pero ¿qué relación tiene lo expuesto con el DI? Por hoy la automatización de procesos establece comunión entre la virtualidad y lo físico, de ello que el concepto “Internet de las cosas” tome gran importancia en el desarrollo de la administración empresarial y gubernamental, es decir, en este entorno la información es pieza fundamental para la toma de decisiones ya que de manera voluntaria e involuntaria el ciudadano se encuentra conectado permanentemente.

Por otro lado, las entidades gubernamentales se encuentran en la obligación de hacer pública mucha de su información, de ello que la Corporación Transparencia por Colombia (CTC)<sup>8</sup> en 2019 publicó una investigación de veeduría ciudadana, ejecutada por la Alianza Más Información Más Derechos en relación al DI. A continuación, los datos:

- 47% de las entidades exigen revelar el propósito.
- 44% de las entidades entregan la información condicionada sin fuente.
- 38% de las entidades dan instrucciones a subalternos para no proporcionar información.
- 14% de las entidades se niegan a remitir la solicitud a la persona o la entidad competente.
- 33% de las entidades niegan la entrega de información sin ninguna explicación.
- 34% de las entidades niegan la información argumentando reserva o clasificación.
- 4% de las entidades cobran ilegalmente para agilizar la obtención de la información pública.
- 34% de las entidades públicas dificultan el acceso dependiendo del medio en el que trabajan.
- 28% de las entidades entregan su respuesta con información parcial.
- 31% de las entidades entrega la información en formatos no comprensibles.

---

8 “Veeduría ciudadana a Ley de Acceso a la Información Pública”, Transparencia por Colombia.

### *Desafíos en el entorno de la información...*

- 8% de las entidades cobran la reproducción de copias a un costo que excede el valor del mercado.

El Estado colombiano desde hace más de veinte años ha desarrollado un marco normativo robusto con el fin de responder a las diversas evoluciones generadas por el DI.<sup>9</sup> El resultado más reciente es la *Resolución 500*, de marzo 10 de 2021,<sup>10</sup> la cual establece los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de “gobierno digital”.

### **La transformación digital y la producción documental**

Existen exigencias que no entendemos pero que necesitamos. El ambiente tecnológico en unión con las plataformas educativas, han creado nuevos modelos de competencias, de esta manera los ciudadanos deben adquirir nuevas habilidades. RocaSalvatela asegura que el ciudadano digital debe adquirir las siguientes competencias digitales:

- Conocimiento digital.
- Gestión de la información.
- Comunicación digital.
- Trabajo en red.
- Aprendizaje continuo.
- Visión estratégica.
- Liderazgo en red.
- Orientación al cliente.

Lo anterior indica que se debe realizar una significativa reestructuración de las operaciones en las entidades gubernamentales para que estas sean altamente competitivas. Es necesario recordar que, gracias a la *Ley de transparencia y el derecho al acceso a la información pública*, el ciudadano tiene una postura más crítica, pues el DI lo involucra de manera más efectiva con su entorno. De ello que sea necesario exponer que su

9 Banco Interamericano de Desarrollo, *Ciberseguridad...*, 81.

10 “Resolución Número 00500 de marzo 10 de 2021”, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

desarrollo sistemático es el resultado de la creación de nuevas técnicas y habilidades conectadas con los resultados.<sup>11</sup>

En cuanto al “Profesional de la Información” está claro que debe desarrollar mayores y mejores productos de información y contenido. En el entendido que el DI debe ser evidenciado desde cualquier clase de formato, de ello que su deber sea el de profundizar y comprender mediante el análisis de aplicaciones compatibles independiente de su infraestructura, el acceso, la consulta y la conservación de la información.<sup>12</sup> Lo anterior no puede pasar desapercibido dado que gracias a la transformación digital, muchos campos laborales hoy en día se encuentran en una relativa revolución pues anteriormente la tecnología era un ápice más de las áreas del conocimientos pero dados los cambios actuales la misma hace posible que otras se sustenten tal es el caso de la genética, la robótica, la medicina, la educación, la economía, entre otros.

En lo que respecta a la producción científica del DI, un estudio previo realizado por Daza, Arce y Bohórquez (2013), reveló lo siguiente:

La ausencia de una comunidad colombiana de investigación en el tema del DI se corresponde con la inexistencia de revistas científicas nacionales indexadas que lo abarquen dentro de sus objetivos. Una revisión muestra que no existen revistas colombianas que declaren en su alcance y objetivos el DI. Los análisis revelan la baja preocupación de la comunidad colombiana de investigadores por el DI como problema de investigación. En esa misma línea, la investigación encontró que existe bastante interés en la columna de opinión consulta en un periódico local hacia el tema de DI, en consonancia con la cantidad de documentos elaborados en dicha sección, igualmente encontraron que si bien es cierto existe una considerable preocupación nacional, se evidencia poca participación desde la academia.<sup>13</sup>

---

11 RocaSalvatella, *Cultura digital...*,s/p.

12 Asociación Andaluza de Bibliotecarios, “Asociación Andaluza de Bibliotecarios”, 226.

13 Pulido Daza, Arce y Bohórquez, “El derecho a la información en Colombia: una aproximación al estado de la información desde el derecho y los archivos”, 161-190.

## FUNDAMENTOS CONCEPTUALES

La siguiente matriz vincula las relaciones conceptuales del tema de investigación.

*Tabla 1. Matriz Conceptual*

<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>	<b>Relación</b>
<b>Conocimiento</b>	Razón natural de la inteligencia, el usuario lo adquiere mediante sus facultades sensoriales activas.	Los conceptos tienen relación directa, al ser observados desde el sector gubernamental, entendiendo que hoy en día el conocimiento puede ser gestionado y orientado hacia un entorno evolutivo.
<b>Gestión</b>	La acción o el efecto de administrar recursos palpables e impalpables.	
<b>Web semántica</b>	“An extension of the current web in which information is given well-defined meaning, better enabling computers and people to work in cooperation.” <sup>14</sup>	Su desarrollo está orientado para que la web deje de ser una colección de documentos y se transforme en la base del conocimiento global. La manifestación informativa puede ser clasificada según la importancia y la relevancia que cada usuario le otorga.
<b>Información</b>	Dada su “naturaleza fragmentada”, aumenta la diversidad de “dimensiones, orales, escritas, visuales, o integradas, que permiten una comprensión dependiente.	
<b>Información universal</b>	Ideal especulativo desde el cual la denominada sociedad del conocimiento puede sustentar programas interconectados como una red.	Concentra connotaciones políticas, técnicas, tecnológicas, culturales, entre otras, desde las cuales presenta un florecimiento general orientado hacia nuevas estancias del conocimiento.
<b>Sociedad de la información</b>	Es aquella en la cual las tecnologías facilitan diversos aspectos de la información y juega un papel importante en la calidad de vida.	

14 Lapuente Lamarca, “Hipertexto: el nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen”.



*El derecho a la información ante los desafíos actuales*

<b>Derecho a la información</b>	Genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.	Teniendo en cuenta que es un derecho fundamental su pleno ejercicio permite mejorar en términos democráticos y de transparencia. También permite controlar la administración pública con lo cual la corrupción disminuye considerablemente.
<b>Datos abiertos</b>	Datos primarios que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, en el oficio de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas.	
<b>Red informativa</b>	Saturada de documentos que se articulan de forma relacional por medio de enlaces hipertextuales e hipervínculos.	Gracias a los nuevos espacios de transformación digital que brinda el Estado, como la Estrategia Ciudadanía Digital, más colombianos podrán educarse, entretenerse y emprender de manera gratuita en cada región.
<b>Ciudadano digital</b>	Definida como el comportamiento que concierne al uso de la tecnología.	
<b>Identidad digital</b>	Conjunto de informaciones publicadas en Internet sobre mí y que componen la imagen que los demás tienen de mí, lo cual responde a mi reputación digital.	Concepción aumentada de la interacción ciudadana con el Estado, tiene como base la visualización de la información, de ello que sea necesario la divulgación proactiva de la misma. Lo anterior condensa el ambiente digital, ampliándolo a las ciudades inteligentes, las cuales serán las próximas en condensar comunidades, entidades y organismos privados y estatales.
<b>Gobierno digital</b>	Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público.	

Fuente: elaboración propia.

## METODOLOGÍA

La investigación presenta un enfoque plenamente documental. Teoriza sobre la consulta bibliográfica independientemente de los materiales y los soportes, dada la facultad de reunir conocimiento e información de manera moderada a partir de los aportes de la realidad en un proceso riguroso de selección útil para el proceso de estudio.<sup>15</sup> La búsqueda se realizó desde el motor de Google, igualmente se recopiló la información procedente de las noticias de un periódico local, y finalmente, se copiaron datos encontrados de las páginas web de ciertas instituciones públicas.

**Fase 1. Estado de la investigación:** El tema DI en el contexto de la investigación nacional teórica, se abordó con palabras claves, seguidamente se realizó la búsqueda diversas bases de datos gratuitas.

**Fase 2. Delimitación del campo semántico:** Las palabras clave de búsqueda fueron: derecho a la información, acceso a la información, control de la comunicación, *right to information*, *access to information*, *communication control*, veedurías ciudadanas y *habeas data*.

**Fase 3. Grupos de investigación:** La búsqueda se hizo en el directorio del Grupo Latinoamérica y el Caribe (GrupLAC), en enero de 2021, bajo la siguiente clasificación:

- Cantidad de grupos de investigación.
- Identificación de desarrollo en áreas de conocimiento.
- Identificación de publicaciones en bases de datos y bibliotecas.
- Identificación de publicaciones páginas web gubernamentales.
- Revisión de noticias en medios.

---

15 Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista María Lucio, *Metodología de la investigación*.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Cantidad de grupos de investigación

La consulta elaborada en la página del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación<sup>16</sup> demostró que cada vez es mayor la cantidad de grupos de investigación reconocidos anualmente a nivel nacional. La gráfica 1 demuestra el incremento anual.

Gráfica 1. Grupos de investigación reconocidos



Fuente: elaboración propia.

Las categorías en las cuales se clasifican los grupos de investigación testimonian la existencia de cinco grupos::

- 717 grupos se encuentran clasificados en A1.
- 1023 grupos se encuentran clasificados en A.
- 1285 grupos se encuentran clasificados en B.
- 2328 grupos se encuentran clasificados en C.
- 419 grupos se encuentran clasificados en Reconocido.

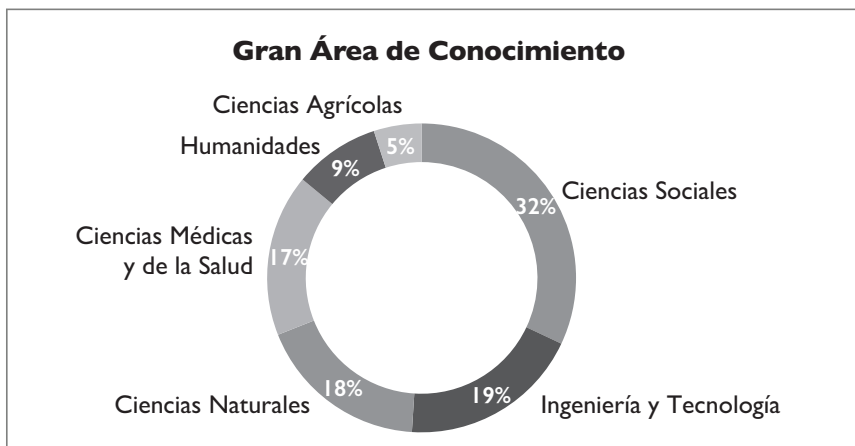
<sup>16</sup> “La ciencia en cifras”, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (Minciencias).

## Identificación de desarrollo en áreas de conocimiento

La gráfica 2 exhibe la clasificación por “Gran Área de Conocimiento”, los datos de la segregación de los grupos de investigación se presentan a continuación:

- 1852 grupos enfocados en Ciencias Sociales.
- 968 grupos enfocados en Ciencias Médicas y de la Salud.
- 1124 grupos enfocados en Ingeniería y Tecnología.
- 513 grupos enfocados en Humanidades.
- 1034 grupos enfocados en Ciencias Naturales.
- 281 grupos enfocados en Ciencias Agrícolas.

Gráfica 2. Gran Área de Conocimiento



Fuente: elaboración propia.

A continuación, se relacionan los grupos al detalle por área de conocimiento y su producción documental:

Tabla 2. Grupos de Investigación

Área de Conocimiento	Clasificación				
	A1	A	B	C	Reconocido
Ciencias de la Educación	27	90	95	173	30
Ciencias Políticas	11	21	13	28	2
Computación y Ciencias de la Información	13	20	17	22	4
Derecho	30	57	40	89	14
Periodismo y Comunicaciones	8	17	19	30	2
Otras Ciencias Sociales	14	36	66	118	25

Fuente: elaboración propia.

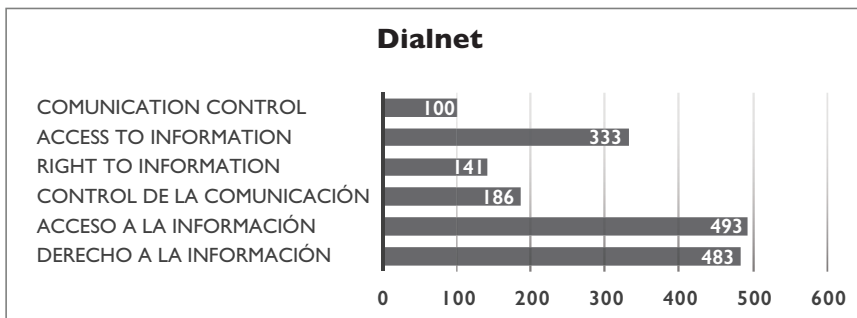
La producción documental de los grupos de investigación es:

<p><b>Nuevo conocimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 588 capítulos de libros de investigación.</li> <li>• 12 124 libros de investigación.</li> <li>• 4 727 obras o productos de arte.</li> </ul>	<p><b>Apropiación social del conocimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 823 generación de contenido multimedia.</li> <li>• 174 894 eventos científicos.</li> <li>• 13 665 estrategias pedagógicas.</li> <li>• 11 885 libros.</li> </ul>
<p><b>Desarrollo tecnológico e innovación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 768 innovaciones en procedimientos.</li> <li>• 2 590 innovaciones en gestión empresarial.</li> <li>• 174 regulación y norma de protocolo.</li> <li>• 25 regulación y normas manuales.</li> <li>• 119 780 artículos de investigación.</li> </ul>	<p><b>Formación de recurso humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 127 666 tesis de grado.</li> <li>• 47 022 tesis de maestría.</li> <li>• 46 714 proyectos de investigación.</li> <li>• 16 123 apoyo en la creación de cursos.</li> </ul>

## Identificación de publicaciones en bases de datos y bibliotecas

La búsqueda realizada en las bases de datos gratuitas arroja los siguientes resultados:

Gráfica 3

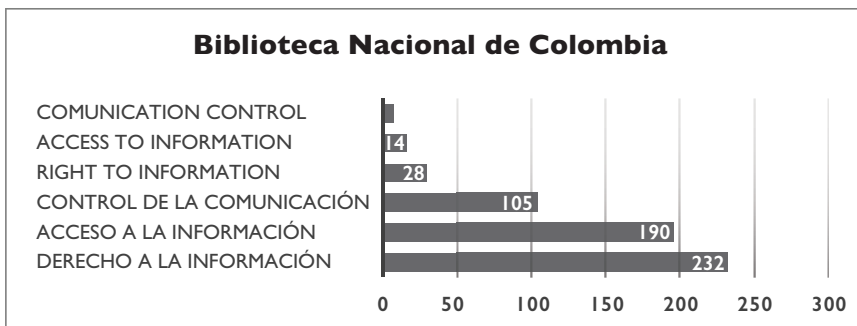


Fuente: elaboración propia.

Los datos porcentuales de la búsqueda son:

- 6% *Communication Control*.
- 11% Control de la Comunicación.
- 19% *Access to Information*.
- 28% Acceso a la Información.
- 8% *Right to Information*.
- 28% Derecho a la Información.

Gráfica 4

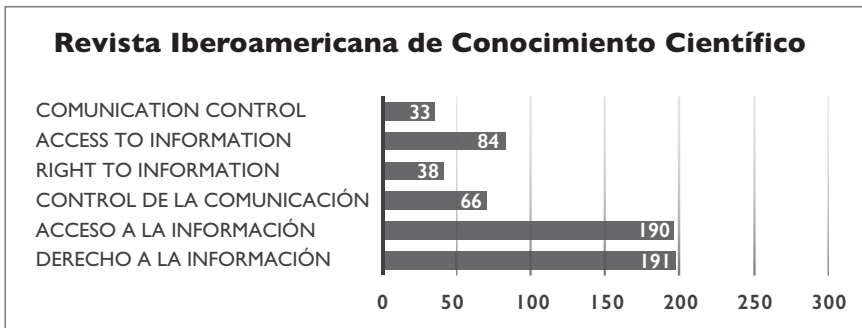


Fuente: elaboración propia.

Los datos porcentuales de la búsqueda son:

- 1% *Communication Control*.
- 3% *Access to Information*.
- 5% *Right to Information*.
- 18% Control de la Comunicación.
- 33% Acceso a la Información.
- 40% Derecho a la Información.

Gráfica 5

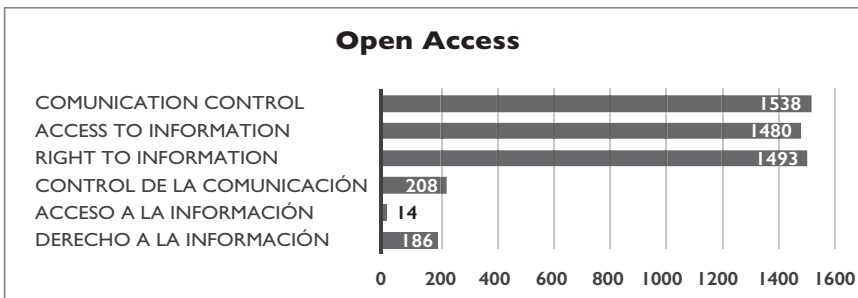


Fuente: elaboración propia.

Los datos porcentuales de la búsqueda son:

- 5% *Communication Control*.
- 14% *Access to Information*.
- 6% *Right to Information*.
- 11% Control de la Comunicación.
- 32% Acceso a la Información.
- 32% Derecho a la Información.

Gráfica 6



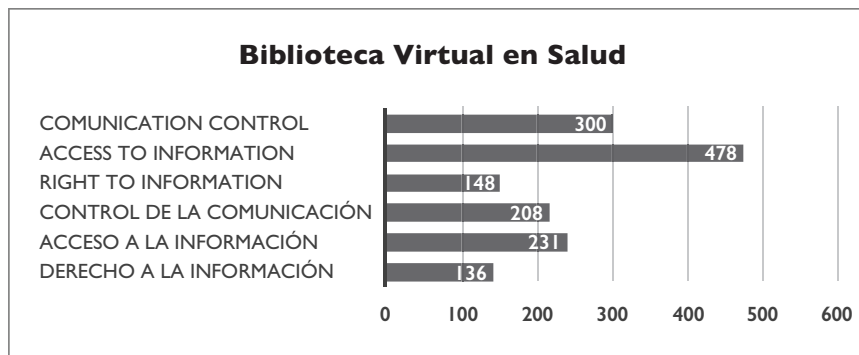
Fuente: elaboración propia.

### Desafíos en el entorno de la información...

Los datos porcentuales de la búsqueda son:

- 30 % *Communication Control*.
- 29 % *Access to Information*.
- 30 % *Right to Information*.
- 4 % Control de la Comunicación.
- 3 % Acceso a la Información.
- 4 % Derecho a la Información.

Gráfica 7



Fuente: elaboración propia.

Los datos porcentuales de la búsqueda son:

- 20% *Communication Control*.
- 32% *Access to Information*.
- 10% *Right to Information*.
- 14% Control de la Comunicación.
- 15% Acceso a la Información.
- 9% Derecho a la Información.

### Identificación de publicaciones páginas web gubernamentales

La plataforma de YouTube fue consultada, entendiéndose que hoy en día es muy frecuente realizar búsquedas de información por cualquier ciudadano. La siguiente tabla muestra los resultados:



Tabla 3. Consulta plataforma YouTube

Plataforma de YouTube			
Canales enfocados en DI	Videos Publicados	Videos DI	Fecha de Creación
Función Pública	502	205	2011
Tecnologías de la Información Gobierno Electrónico	49	34	2015
Masinformaderechos	31	13	2009
Secretaría de Transparencia	65	57	2013
Defensoría del Pueblo de Colombia	232	161	2010
Colegio Colombiano de Bibliotecología ASCOLBI	101	29	2015
Señal Colombia (Señal Memoria)	1576	348	2008
Superintendencia de Industria y Comercio	688	232	2011
Ministerio de Justicia y del Derecho Colombia	284	174	2011
Datos Abiertos Colombia	40	3	2016
JEP Colombia	560	560	2018
Gobierno Digital	608	205	2009

Fuente: elaboración propia.

Los canales consultados exhiben que desde su creación su objetivo primordial es fortalecer los lazos existentes entre la ciudadanía y el Estado, y para lograr esto publican periódicamente información de interés nacional. Igualmente cabe aclarar que al realizar la búsqueda en la plataforma también se encontraron canales relativos al profesional de la información, en cuyo caso también presentó debida relación con el tema de la investigación. Los años de creación del canal inciden de manera directa en su producción, en dado caso se encuentran canales creados hace más de diez años y cuyo contenido al parecer no ha sido aumentado (caso “Masinformaderechos”). Igualmente se encontró que para el caso del canal “Datos Abiertos Colombia”, solo existen tres videos relativos con la temática establecida, pero es necesario tener en cuenta que este canal se encuentra más orientado a la capacitación y el análisis de los datos.

En el caso del canal “JEP Colombia” se encuentra que la totalidad de sus videos tienen que ver con el di, puesto que es el espacio creado para el trabajo de la verdad plena y la justicia, teniendo en cuenta los registros y la divulgación de información para la reparación de las víctimas del conflicto armado. Por su parte “Señal Colombia” presenta un total de 1575 videos disponibles; sin embargo, es necesario aclarar que es en su canal “Señal Memoria”, en donde pueden observarse varios contenidos relativos al enriquecimiento de la memoria audiovisual de los ciudadanos.

## Revisión de noticias en medios

Tabla 4. Términos de búsqueda en el periódico local

Sección	Términos				
	Derecho Información	Acceso a la Información	Control de la Comunicación	Veedurías	Habeas data
<b>Opinión</b>	107	105	61	4	4
<b>Editorial</b>	15	18	5	1	0
<b>Cartas</b>	3	0	9	1	0
<b>Columnistas</b>	88	86	46	2	4
<b>Más opinión</b>	1	0	1	0	0
<b>Colombia</b>	165	209	116	9	5
<b>Política</b>	199	123	109	7	6
<b>Gobierno</b>	71	123	47	4	2
<b>Congreso</b>	42	19	31	0	4
<b>Proceso de paz</b>	55	18	13	1	0
<b>Partidos políticos</b>	30	11	13	1	0
<b>Justicia</b>	291	213	104	9	2
<b>Cortes</b>	86	48	19	2	1
<b>Conflicto y narcotráfico</b>	37	23	21	0	0
<b>Servicios</b>	41	22	8	2	1
<b>Delitos</b>	28	20	8	0	0
<b>Investigación</b>	64	86	43	4	0

<b>JEP Colombia</b>	32	14	6	1	0
<b>Internacional</b>	119	130	49	2	1
<b>Latinoamérica</b>	37	43	21	0	0
<b>Economía</b>	89	200	53	0	7
<b>Finanzas personales</b>	9	20	3	0	3
<b>Sectores</b>	54	125	28	0	3
<b>Sector financiero</b>	5	14	3	0	0
<b>Deportes</b>	44	22	11	0	0
<b>Cultura</b>	80	80	28	0	1
<b>Entretenimiento</b>	2	3	1	0	0
<b>Tecnología</b>	82	283	41	0	5
<b>Vida</b>	122	247	42	2	1
<b>Ciencia</b>	10	30	12	0	0
<b>Educación</b>	44	88	14	0	1
<b>Salud</b>	62	94	31	5	1

Fuente: elaboración propia.

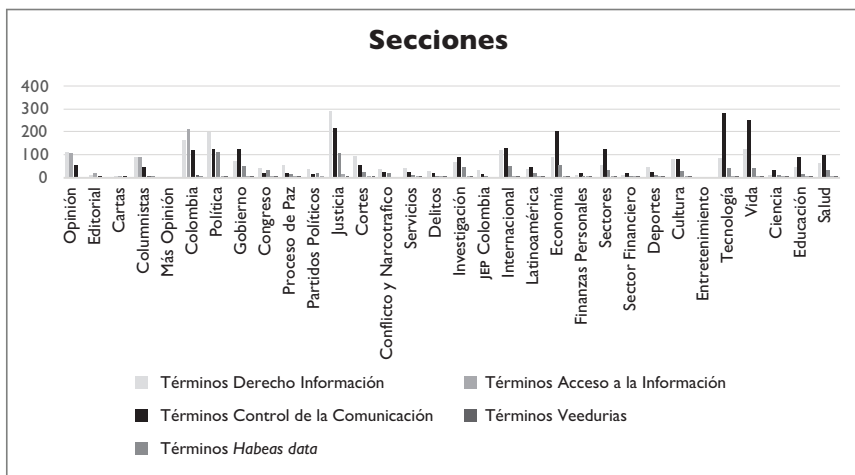
La tabla revela que el DI es un tema de bastante importancia en el medio consultado. Se presenta como un tema de interés nacional que puede ser abordado desde diferentes perspectivas, y para el caso su importancia se puede sustentar al observar cualquier sección. Con esto en mente es necesario replantearlo como línea de investigación enfocada hacia otras ciencias, en consonancia con lo anterior el término se presta para ser llevados a otros campos de estudio en el ámbito nacional. En cuanto a la búsqueda de los términos anglosajones (*Communication Control, Access to Information y Right to Information*) las búsquedas no arrojaron resultados, se presume es porque todos los etiquetados de las noticias se encuentran en idioma español y estos todavía no se han asociado a otro idioma.

Llama la atención que para la consulta del término *habeas data*, los resultados fueron bastante escasos, pero al mismo tiempo siempre se

### Desafíos en el entorno de la información...

observó una constante publicidad hacia páginas externas de productos y/o servicios relativos al término.

Gráfica 8. Secciones periódico local



Fuente: elaboración propia.

La gráfica exhibe la distribución de las noticias acorde a las secciones del informativo. Es evidente que el tema tiene sus mayores picos en secciones como Justicia, Tecnología, Colombia y Vida, todo en relación con lo que se observa.

### CONCLUSIONES

Es evidente que con la puesta en marcha del “gobierno digital” también se han desarrollado programas y proyectos enfocados en la masificación de las tecnologías, como instrumentos de desarrollo nacional. Por otro lado, es necesario comentar que la apropiación de DI en la sociedad puede lograrse si se evidencia que el Estado tiene como objetivo la promoción del acceso a la información, pues aún son desconocidos para varios sectores de la ciudadanía los planes y los proyectos enfocados en el desarrollo nacional. El ciudadano actual entiende que debido a los

cambios generados poco a poco todo se encuentra conectado, gobierno, entidades, hogares y ciudadanos, como era de esperarse en la denominada era del conocimiento, es por ello que su formación en habilidades debe estar orientada hacia entorno digital. Esto tiene repercusión en el plan estratégico nacional “El Futuro Digital es de Todos” (2018-2022), liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en pro del desarrollo social y económico además de cerrar cada vez más la denominada brecha digital.

El DI en la sociedad del conocimiento se traduce como una ventana abierta hacia el saber de la actuación gubernamental en el entorno social. Acorde a lo evidenciado los datos entregan una producción baja con respecto al tema de investigación; sin embargo, es necesario considerar que, gracias a la preocupación de los ciudadanos, la academia y otros sectores es bastante elevado el número de grupos de investigación actuales recocidos para crear conocimiento. La revisión sugiere que si bien es cierto existe un incremento en el desarrollo del DI como tema de investigación, este aún se encuentra débil entendiendo su posibilidad en la comunidad científica entendida.

Por otro lado, el profesional de la información entiende la relación entre datos, información y conocimiento. Sin embargo, cuando aparece la innovación estos criterios toman un nuevo sentido, es por este motivo que hoy se deba pensar en datos, información, Estado y ciudadano, pues su situación lo sitúa como el eje por el cual todo se interrelaciona, de ello que su visión general crezca en la medida que crecen las demandas de información.

Finalmente, debido a la proliferación de la información y las herramientas para gestionarla el profesional debe desarrollar las habilidades digitales necesarias para poder administrarla correctamente con procedimientos selectivos y estructurados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Andaluza de Bibliotecarios. “Asociación Andaluza de Bibliotecarios” *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios*, (2007): 226.

Banco Interamericano de Desarrollo. *Ciberseguridad Riesgos, Avances y el camino a seguir en américa latina y el caribe*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo, 2020.

\_\_\_\_\_. *Tecnología: lo que puede y no puede hacer por la educación una comparación de cinco historias de éxito*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo, 2020.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista María Lucio. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2014.

International Labour Organization. ILOSTAT. “COVID-19 and labour statistics”. Consultado 29 de junio de 2022. <https://ilostat.ilo.org/topics/covid-19/>.

Lapiente Lamarca, María Jesús. “Hipertexto: el nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen”. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, 2018. Consultado 29 de junio de 2022. [http://www.hipertexto.info/documentos/web\\_semantica.htm](http://www.hipertexto.info/documentos/web_semantica.htm).

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (Minciencias). “La ciencia en cifras”. Consultado 29 de junio de 2022. <https://minciencias.gov.co/la-ciencia-en-cifras/grupos>.

\_\_\_\_\_. “Sociedad de la información”. Publicado 30 de junio de 2015. Consultado 30 de junio de 2022. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/S/5305:Sociedad-de-la-Informacion>.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MintIC). “Resolución Número 00500 de marzo 10 De 2021”. Consultado 28 de julio de 2022. [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-162625\\_recurso\\_2.pdf](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-162625_recurso_2.pdf).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. *Revisión de gobierno digital de Colombia*. Bogotá: OCDE, 2018.

Perasso, Valeria. “Qué es la cuarta revolución industrial (y por qué debería preocuparnos)”. *BBC Mundo*, 29 de junio de 2022. Consultado 29 de junio de 2022. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-37631834>.

Pulido Daza, Nelson Javier, Juan Carlos Arce y Adriana Eleonora Silva Bohórquez. “El derecho a la información en Colombia: una aproximación al estado de la información desde el derecho y los archivos”. *Equidad y Desarrollo* 1, n.º 19 (2013): 161-190.

Pulido Daza, Nelson Javier. “El derecho a la información en Colombia: fuentes de las ciencias de la información”. *Códices* (2012): 113-133.

RocaSalvatella. *Cultura digital y transformación de las organizaciones: 8 competencias digitales para el éxito profesional*. Barcelona: RocaSalvatella, 2014.

Transparencia por Colombia. “Veeduría ciudadana a Ley de Acceso a la Información Pública”. Consultado 29 de junio de 2022. <https://transparenciacolombia.org.co/2019/01/24/veeduria-ciudadana-a-ley-de-acceso-a-la-informacion-publica/>.

# Información e inteligencia colectiva para la superación de los problemas sociales

JOHANN PIRELA MORILLO  
*Departamento de Estudios de la Información,  
Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia*

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este texto es analizar la relación entre “información” e “inteligencia colectiva” para la superación de los problemas sociales. Dicha relación se cimienta en la idea de que el acceso a información de calidad y con alto valor agregado, además de elevados niveles de verificación y disponibilidad en bibliotecas y archivos constituye una condición fundamental para que se generen procesos que apoyen la inteligencia colectiva. Ésta se define como la integración del saber distribuido en diferentes agentes sociales, logrando desarrollar capacidades de para el intercambio, análisis y uso estratégico de la información y el conocimiento, en conexión con diferentes tipos de dispositivos que habilitan a las personas, instituciones, sistemas, servicios y recursos de información para identificar problemas, desarrollar estrategias que aseguren su resolución. Ello mediante acciones colectivas que además suponen procesos de colaboración, sinergia y participación activa de diversos sectores de la sociedad.

La inteligencia colectiva es un concepto para cuya comprensión se requieren miradas interdisciplinarias. Este tipo de inteligencia se define como el conjunto de capacidades de las comunidades humanas para



avanzar desde la comprensión de las complejidades hacia procesos de armonía, sobre la base de innovaciones de orden cognitivo, técnico y experiencial. Cabe destacar que la inteligencia colectiva funciona con toda su potencialidad y riqueza mediante mecanismos de integración y colaboración.

La premisa de la cual se parte para el análisis relacional entre información e inteligencia colectiva es que la primera alimenta los procesos de generación de ideas, conceptos y propuestas que tiendan a resolver problemas y ello requiere de información organizada, disponible y verificable en bibliotecas y archivos como una fuente para el fortalecimiento de la segunda (inteligencia colectiva), debido a que el avance hacia el orden y la armonía es posible mediante el acceso a la información relevante y significativa. Cuando esta información se articula para resolver problemas sociales, entonces la inteligencia colectiva opera sobre la base de sistemas de interacción que agregan valor a los datos e información y se generan procesos de construcción de conocimiento útil y situado.

De modo que pensar en la posibilidad de resolver problemas sociales mediante la información disponible y verificable en bibliotecas y archivos no solo debe considerar el funcionamiento sistémico y articulado de los servicios bibliotecarios y de información, sino que esto implicaría incrementar las estrategias para el acceso a la información, garantizando su calidad, oportunidad y apropiación social. Se trata, pues, de estructurar la “infodiversidad”, logrando sinergia entre universidades y centros e institutos de investigación, en aras de fortalecer la inteligencia colectiva.

## DESARROLLO

### ¿Qué se entiende por inteligencia colectiva?

Tratando de configurar algunos referentes previos en torno al concepto de inteligencia colectiva, se constata que Russell<sup>1</sup> explica cómo Internet está uniendo a la humanidad en una sola comunidad mundial, en lo

---

1 Russell, *The Awakening Earth...*

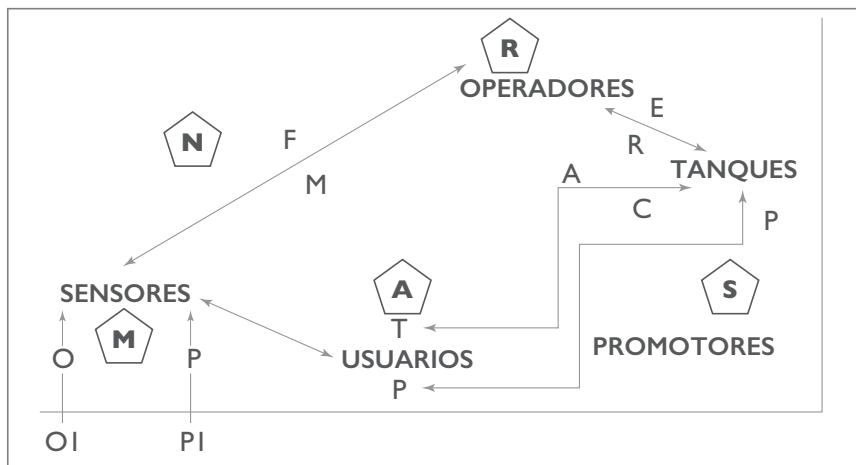
que se ha denominado como una suerte de cerebro global, interconectado. Esta idea lleva a pensar que las posibilidades de integración, colaboración y participación como procesos fundamentales de construcción de la inteligencia colectiva se pueden ampliar e intensificar con el uso de las tecnologías. Otro referente importante en la comprensión del concepto de inteligencia colectiva es Atlee,<sup>2</sup> quien propuso la noción de “co-inteligencia”, entendida como una forma de conocimientos y prácticas compartidos e integrados, estructurados en torno a la posibilidad de confluencia de los repertorios cognitivos que se han logrado consolidar, posibles mediante la articulación de nuestras inteligencias personales para producir resultados con mayores potencialidades que la suma de nuestras perspectivas individuales, las cuales pueden limitar el propósito de obtener visiones globales y estratégicas, tanto de los problemas como de sus posibles soluciones.

Páez<sup>3</sup> acuñó un concepto similar al de inteligencia colectiva, cuando planteó la idea de inteligencia social, para referirse a la capacidad de una sociedad para tomar decisiones y resolver problemas a partir del uso estratégico de la información. Con el objeto de proponer un modelo que denominó de gestión de la inteligencia social, trazó una perspectiva interesante, centrada en un sistema de relaciones cuyo sustrato es el intercambio de información significativa. De esta forma, los **sensores** detectan necesidades o identifican problemas y lo direccionan al sistema; los **operadores** son los servicios de información, como las bibliotecas, archivos, centros de información o de documentación, que deben agregar valor a la información y conocimiento disponible sobre los problemas detectados. Los **tanques** son las universidades y los centros o institutos de investigación, espacios que aportan a la comprensión de los problemas a partir de información derivada de procesos sistemáticos de investigación. Finalmente, los **promotores** entregan la información procesada sobre los problemas a los **usuarios** para que éstos, mediante el aprendizaje social, apliquen la información a la solución de problemas (véase figura 1).

2 Tom Atlee y Rosa Zubizarreta, *El Tao de la democracia...*

3 Páez Urdaneta, *Gestión de la inteligencia...*

Figura 1. Modelo de inteligencia social



Fuente: Páez Urdaneta, I. (1992) *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades.*

Aunque el modelo mencionado fue construido con base en una lógica que señala la relación estratégica de distintos estamentos de la estructura social, sobre todo aquellos que tienen que ver con procesos de producción, recolección, análisis y provisión de información, en el contexto de la noción de agregación de valor, puede asumirse como una representación de un circuito de procesos y productos que, sincronizados, pueden aportar en la construcción de la inteligencia social, que también es posible abordarla desde la idea creatividad social, definida en términos del desarrollo de capacidades por parte de los agentes socio-culturales, por medio de acciones de aprendizaje colectivo, el cual se dinamiza gracias a la oferta disponible en los servicios culturales e informativos que se proponen, de modo particular, en bibliotecas, archivos, instituciones museísticas, espacios que conforman un circuito por donde fluye información y conocimiento resultante de acciones de agenciamiento.

El modelo propuesto por el intelectual venezolano define la inteligencia social, a partir de la comprensión y el reconocimiento de la

capacidad de una sociedad para resolver exitosamente sus problemas mediante el conocimiento al cual tiene o puede tener acceso, lo cual supone la necesaria agregación de valor a los datos y la información. Con base en esta idea, el autor presenta el modelo para un Sistema Nacional de Inteligencia, el cual se podría considerar como un referente para valorar la importancia de la información como un elemento que habilita la sincronización de acciones desde diferentes instituciones de la sociedad para generar la inteligencia social.

Los autores mencionados hasta ahora plantearon ideas que, sin duda, preconizaron el concepto de inteligencia colectiva planteada por, tal vez, su exponente principal que es Lévy.<sup>4</sup> Para este autor, la inteligencia colectiva se entiende como las capacidades repartidas en todas partes, valorizada constantemente, coordinada en tiempo real, que conduce a una movilización efectiva de los conocimientos teóricos, experienciales y prácticos. Siguiendo los aportes del referido autor, la inteligencia colectiva permite el desplazamiento desde un modelo cartesiano de pensamiento basado en la idea singular del *cogito* (yo pienso), para un colectivo o plural *cogitamus* (nosotros pensamos). Y esta acción implica una suerte de cognición distribuida y articulada a partir de problemas que deben ser superados por un entorno social. El concepto, entonces, tiene serias implicaciones para la construcción de una verdadera democracia, la democracia de la información y el conocimiento que favorece la construcción de escenarios de interacción y ejercicio de una ciudadanía, basada en acciones que dinamizan las posibilidades que una comunidad tiene de resolver sus problemas, intercambiando conocimientos, realizando ejercicios heurísticos para conseguir soluciones vía consenso y disensos.

Acudiendo a un sentido etimológico, también se plantea con el autor, que la inteligencia proviene del *inter legere*, como punto de unión no solo de ideas sino también de personas, “construyendo la sociedad”. De modo que la inteligencia social está en la esencia propia de la vida en sociedad y del futuro posible, al cual se puede avanzar a partir del acceso

---

<sup>4</sup> Lévy, *Inteligencia colectiva...*

a la información verificable y disponible en bibliotecas y archivos. La inteligencia colectiva supone también dimensiones éticas y políticas muy importantes porque se define, organiza y logra su eficiencia a partir de las interacciones tecnológicas que amplían sus posibles de construcción en los escenarios digitales.

Otro de los autores que se ha interesado en el concepto de la inteligencia colectiva es Noubel,<sup>5</sup> quien propuso que la evolución ha provisto una especie humana con habilidades sociales específicas basadas en la colaboración y el apoyo mutuo. Hoy día, cuando se han ampliado las posibilidades de participación y de construcción de la sociedad, estas habilidades tienen una alta efectividad cuando de forma colectiva se identifican problemas, echando mano de estrategias de planeación social, sino que además se despliegan procesos colaborativos para generar las mejores opciones. Llamamos a esto “Inteligencia Colectiva Original”. Como individuos, todos nosotros sabemos lo que es porque es muy común que hayamos tenido experiencia de ello en nuestras vidas, en algún grado. La Inteligencia Colectiva no es un nuevo concepto ni un descubrimiento, es la forma en que las organizaciones sociales —grupos, tribus, compañías, equipos, gobiernos, naciones, gremios, etc.— se agrupan para compartir y colaborar, para encontrar una ventaja individual y colectiva mayor que si cada participante hubiese permanecido solo. La Inteligencia Colectiva es lo que nosotros calificamos como una “economía de suma-positiva”.

### **¿De qué forma la memoria infodiversa ayuda a aumentar la inteligencia colectiva para superar problemas sociales actuales?**

Desde el Seminario de Información y Sociedad del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Morales<sup>6</sup> ha estado proponiendo una idea que podría articular aún más la relación entre información e inteligencia colectiva. Se trata del concepto de memoria

5 Noubel, *Inteligencia colectiva...*

6 Morales Campos, “Población informada de forma confiable y objetiva: Un reto para los profesionales de la información. Introducción”, XII-XL.

infodiversa verificable en bibliotecas y archivos. Este concepto refiere a la agrupación de todo tipo de información documental, la cual se acopia, sistematiza y hace accesible como parte de los circuitos de comunicación de la cultura, la ciencia y la tecnología. Al adjetivo de verificable, que trae consigo una serie de estrategias para establecer la veracidad, objetividad y calidad de la información, se le pueden añadir el carácter de disponible, para incorporar los procesos que se desarrollan en bibliotecas, archivos y otros centros de información para garantizar la maximización del uso social de la información documental.

Articular la perspectiva de la memoria infodiversa verificable y disponible en los servicios bibliotecarios y de información con la idea de inteligencia colectiva invita a repensar la acción y los efectos del acceso a esta memoria como una condición esencial para resolver problemas sociales. La memoria infodiversa constituye repertorios que la sociedad ha producido y se encuentran disponibles en diversos formatos, medios y fuentes para incrementar la inteligencia colectiva, algunos de las formas que pueden ayudar a que esta memoria aumente la inteligencia, son los siguientes: **organizando información** sobre temáticas y problemas actuales, recurriendo como marcos de referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), **desarrollando procesos formativos** alrededor del uso estratégico y significativo de la información disponible y verificable en diversos sistemas y redes, **generando sinergias** entre universidades, centros e institutos de investigación y los servicios bibliotecarios y de información, y **revisando buenas prácticas** en cuanto a la resolución de problemas, lo que implica búsquedas sistemáticas y retrospectivas de información.

- **Organizando información** sobre temáticas y problemas actuales. Marco de referencia: Objetivos de Desarrollo Sostenible

La organización de información es la actividad medular que desarrollan los sistemas de servicios bibliotecarios y otras instituciones dedicadas a la sistematización de la memoria verificable. En este sentido, los

profesionales de la información deben asumir este proceso, articulado al incremento de la inteligencia colectiva, utilizando como referentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que ofrecen un marco para ofrecer información relevante y con alto valor agregado. Se trata de disponer y habilitar las condiciones para que la información organizada esté al alcance de actores y agentes sociales que trabajan en formulación de planes nacionales y locales de desarrollo. Tal vez uno de los objetivos de desarrollo sostenible que constituyen un marco de acción para la provisión de servicios de información de alto valor agregado, articulado con la inteligencia colectiva sean el número 4 que tiene que ver con educación de calidad; el objetivo 9, relacionado con la industria, innovación e infraestructuras; y el objetivo 11: ciudades y comunidades sostenibles.

Sobre el objetivo número 4, es claro el aporte desde los servicios bibliotecarios y de información a procesos de inteligencia colectiva que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de los procesos formativos, en el cual tienen un lugar preponderante el fortalecimiento de las competencias de lectura y escritura. En relación con el objetivo 9, la industrialización inclusiva y sostenible, junto con la innovación y la infraestructura constituyen elementos estratégicos para impulsar el desarrollo socio-económico, debido a que incrementan las dinámicas económicas y competitivas que generan el empleo y los ingresos. La introducción de nuevas tecnologías, en el contexto de las industrias 4.0, requerirá del desarrollo de acciones de vigilancia con sus dimensiones: tecnológica, competitiva, normativa y comercial y en esta línea el trabajo de análisis y organización de la información es de vital importancia. Finalmente, el objetivo número 11, que tiene que ver con ciudades sostenibles, incluye como meta 11.4, la protección del patrimonio cultural y natural. Los servicios bibliotecarios y de información, sobre todo las bibliotecas públicas y nacionales tienen un compromiso ético y político para garantizar el logro de esta meta, debido a que precisamente uno de sus objetivos misionales está vinculado de manera directa con esta línea de trabajo, articulado con la organización de este patrimonio.

- **Desarrollando procesos formativos** alrededor del uso de la información disponible y verificable en diversos sistemas y redes de información

Otro de los ámbitos para generar acciones desde los sistemas de servicios bibliotecarios y de la información que apoyan la apropiación de la memoria infodiversa verificable es el del desarrollo de procesos formativos, que tengan como propósito la garantía de una apropiación social crítica de la información. Estos servicios se deben fortalecer para asegurar que la memoria infodiversa pueda ser verificada, de modo que se pueda articular con la inteligencia colectiva. Siguiendo a Morales,<sup>7</sup> la infodiversidad traduce la riqueza de lo que ha formado y generado la naturaleza, así como lo que ha creado el ser humano. Si hay una característica fundamental que distingue este fenómeno es la fortaleza, abundancia de la pluralidad y la diferencia. Se trata de un fenómeno que garantiza la riqueza del planeta y de las diferentes culturas, que al articularse con el desarrollo de los escenarios de interacción social que se promueven con la inteligencia colectiva.

De manera que para que se puedan dar estos procesos de colaboración entre diferentes actores sociales es de vital importancia asumir el desarrollo de procesos formativos, orientados hacia la verificación de datos e información. En este sentido, la alfabetización informativa deberá mantenerse como una estrategia esencial que fundamente las acciones de verificación de la información, lo cual también debería incluir, en palabras de Ramos,<sup>8</sup> el papel de la ciudadanía en la resolución de las problemáticas sociales, sobre todo aquellas que tienen que ver con la formación de individuos más críticos y capaces de poder participar en los asuntos de interés público, unos de los cuales son los que tienen que ver con las prioridades del desarrollo.

- **Generando sinergias** entre las universidades, centros e institutos de investigación y los servicios bibliotecarios y de información

---

7 *Idem.*

8 Ramos Chávez, "La información y su incidencia en la calidad democrática", 3-25.



La generación de sinergias e interacciones entre las universidades, centros e institutos de investigación y los servicios bibliotecarios y de información es otra de las estrategias esenciales que recuerdan el modelo interaccional expuesto por Páez<sup>9</sup> sobre la gestión de la inteligencia social. Estas sinergias deben estar acompañadas también por información estructurada para nutrir los procesos de intercambio recíproco de contenidos relevantes para la creación de ecosistemas, mediados por un diálogo productivo y orientado no solo al esclarecimiento de problemas sociales actuales, sino la proyección de estrategias conjuntas para resolverlos. Se trata de aplicar el conocimiento científico en la resolución de problemas.

- **Revisando buenas prácticas** de resolución de problemas (búsquedas retrospectivas de información: bibliotecas y archivos)

La revisión de buenas prácticas de resolución de problemas permite reconocer iniciativas exitosas que se han implementado en la superación de situaciones que obstaculizan la marcha efectiva de los procesos. Esta acción también implica contar con información organizada y disponible, sobre los modos en que se han detectado y resuelto los problemas, como un insumo importante para generar las acciones inteligencia colectiva alrededor del diseño de heurísticas basadas en buenas prácticas de uso de información relevante en la solución de situaciones problemáticas.

## CONCLUSIONES

La inteligencia colectiva se define como una acción colaborativa que, basada en el acceso y uso estratégico de la información, permite la resolución de problemas sociales. Se trata de una forma conjunta y sinérgica de identificar problemas, analizar información disponible y verificable en sistemas y servicios bibliotecarios y de información para enfrentar las situaciones problemáticas que aquejan a la sociedad. Algunos de los

---

9 Páez Urdaneta, *Gestión de la inteligencia...*

problemas que hacen parte de los problemas sociales actuales tienen que ver, en primer lugar, con la reconfiguración del trabajo en la pandemia y pospandemia, lo que requiere un esfuerzo de diseño de heurísticas para proyectar escenarios de acción sobre el retorno progresivo a los espacios laborales presenciales y lo que ello implica en términos de organización y reincorporación a las actividades habituales.

La tensión salud-economía-desarrollo social en la pandemia y pospandemia es otro de los problemas que deben ser atendidos con especial prioridad, debido a que aún está pendiente determinar a ciencia cierta el proceso de recuperación de las economías, manteniendo los autocuidados y las medidas de bioseguridad. Este ámbito es tal vez uno de los que más requiere de acciones de inteligencia colectiva a partir de la información organizada y disponible. La garantía de una paz duradera, la democracia, participación e instituciones sólidas es el “Objetivo de Desarrollo Sostenible” número 16, para cuyo logro, mediante el alcance a las metas, una de las cuales se relaciona con la necesaria adopción de arquitecturas de información en diferentes contextos organizacionales, en el marco de la transformación digital, que supone cambios culturales muy importantes, sobre todo en los patrones de acceso y uso a la información y a la provisión de servicios digitales ciudadanos.

## BIBLIOGRAFÍA

Atlee, Tom y Rosa Zubizarreta. *El Tao de la democracia: Uso de la inteligencia conjunta para crear un mundo que funcione para todos*. Rhode Island: El Colectivo de Escritores, 2003.

Lévy, Pierre. *Inteligencia colectiva. Por una antropología del ciberespacio*. Washington: Organización Panamericana de la Salud, 2004. <https://ciudadanosconstituyentes.files.wordpress.com/2016/05/lc3a9vy-pierre-inteligencia-colectiva-por-una-antropologc3ada-del-ciberespacio-2004.pdf>.

Morales Campos, Estela. “Población informada de forma confiable y objetiva: Un reto para los profesionales de la información. Introducción”. En *Información, desinformación, bibliotecas y usuarios en el siglo XXI*, coordinado por Estela Morales Campos, XII-XL. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/109](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/109).

Noubel, Jean-François. *Inteligencia colectiva. La revolución invisible*. 2004. <https://www.academia.edu/download/34344534/inteligencia-colectiva-la-revolucion-invisible.pdf>.

Páez Urdaneta, Iraset. *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Retos y oportunidades*. Caracas-Venezuela: Universidad Simón Bolívar. Instituto de Estudios del Conocimiento, 1992.

Ramos Chávez, Héctor Alejandro. “La información y su incidencia en la calidad democrática”. En *Información, desinformación, bibliotecas y usuarios en el siglo XXI*, coordinado por Estela Morales Campos, 3-25. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/109](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/109).

Russell, Peter. *The Awakening Earth: The Global Brain*. Londres: Routledge & Kegan Paul, 1982.

V. TRANSPARENCIA Y DERECHO  
A LA INFORMACIÓN

# La trascendencia de la información gubernamental para el comportamiento ciudadano ante problemáticas sociales coyunturales

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ  
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información, UNAM, México*

## INTRODUCCIÓN

La información resulta un factor clave en el comportamiento ciudadano ante problemáticas sociales que le aquejen. En este sentido, la información que se pueda difundir y compartir por los medios y órganos institucionales será de vital oportunidad para un correcto funcionamiento social ante el desarrollo de las diferentes etapas de acontecimientos, fenómenos y problemáticas que impactan en la dimensión de lo público. Por otro lado, la información oficial, de las problemáticas y retos nacionales, también es fundamental para la construcción y formación de opinión pública y para la transparencia de la gestión pública. En este contexto, es oportuno adentrarse al análisis específico de la importancia de la información gubernamental ante los momentos coyunturales de crisis, tema que será puesto a consideración en este trabajo.

Tomando como base este escenario, en este trabajo se pretende abordar esas problemáticas centrando el análisis de forma específica en el contexto mexicano. Por lo tanto, el trabajo estará dividido en los siguientes apartados generales: en primer lugar, se contextualiza el estudio basándonos en las teorías de las ciudadanías diferenciadas, para enfocarnos

en un tipo de ciudadanía particular que usa de forma habitual a las tecnologías de la información y comunicación para llevar a cabo sus procesos ciudadanos, informarse, entrar en comunicación con el gobierno y con otros ciudadanos, esto es la “ciudadanía digital”. En segundo lugar, se abordan las transformaciones en los servicios públicos que de forma particular se han orientado al uso de esas mismas tecnologías para mantener informada a la sociedad. Posteriormente, se analiza de forma específica al tipo de información gubernamental que está orientada a generar opinión pública y moldear un tipo de comportamiento ciudadano ante momentos coyunturales de crisis social (ya sea por fenómenos naturales: huracanes, terremotos, explosiones volcánicas; o bien por crisis sanitarias como la que vivimos actualmente), bajo supuestos como el de la “información pública inteligente”. Finalmente, se concluye con algunas consideraciones generales de la temática.

#### CIUDADANÍA DIGITAL COMO CIUDADANÍA DIFERENCIADA

En teorías ciudadanas propuestas por autores como Fleury,<sup>1</sup> Winocur<sup>2</sup> o de forma más amplia por Lechner,<sup>3</sup> se hace mención que si bien el objetivo principal del concepto de ciudadanía es dotar a todos los individuos de una igualdad estandarizada donde se tengan los mismos principios de equidad y trato con justicia en un determinado Estado-Nación; en la práctica existen acercamientos o alejamientos de esa visión idílica del ciudadano. Destacándose más las desigualdades y particularidades de grupos con características específicas que intentan acceder, tomando en cuenta sus propias particularidades, al estatus de ciudadanía. Lo anterior se intenta dar bajo el reconocimiento específico de sus problemáticas y retos que enfrentan para alcanzar, los grupos específicos, ese principio de igualdad.

En este contexto podemos ubicar a un tipo de ciudadano caracterizado por su constante involucramiento con las tecnologías de la

---

1 Fleury, *La expansión...*

2 Winocur, “La invención mediática de la ciudadanía”, 231-52.

3 Lechner, “Nuevas Ciudadanías”, 25-31.

información y comunicación, principalmente Internet y las redes sociales digitales, para llevar a cabo muchos procesos para la atención de sus obligaciones y derechos ciudadanos. Este tipo de ciudadanía, conocido como ciudadanía digital,<sup>4</sup> podría ubicarse como un tipo de ciudadanía diferenciada, pues aún, y por diversas circunstancias, no existe una plenitud social del uso tecnológico para estos fines ciudadanos.

Dentro del amplio abanico de circunstancias que impiden una generalización del uso tecnológico, aún existen brechas en cuanto acceso a dispositivos y redes, así como brechas en cuanto a las capacidades para utilizarlas, de ser el caso de poseerlas. De igual forma podrían existir hasta cuestiones de gustos para usar o no a las tecnologías para propósitos sociales y ciudadanos. Lo que es verdad, es que se ha visto un avance muy significativo en cuanto al uso social de las tecnologías a nivel mundial, conocido también como “apropiación social tecnológica”, que apunta a hacer un uso más amplio para informarse, formarse opinión pública y participar en los asuntos públicos mediante la utilización de las herramientas digitales, principalmente el uso de Internet.

El concepto de ciudadanía digital se ha mantenido en constante avance a lo largo de los años, por lo que es común que en la actualidad se le vincule con otros elementos como el de la ciudadanía digital democrática,<sup>5</sup> en donde se le van sumando elementos y cualidades de la visión democrática clásica de la ciudadanía, como la necesidad de una participación amplia y colectiva en los procesos políticos y sociales, la responsabilidad y comportamiento cívico en su utilización, la inclusión de la diferenciación en cuanto a los puntos de vista y formas de tratar los asuntos públicos, así como la necesaria cogestión en el tratamiento y resolución de las problemáticas sociales. Lo anterior, sumado a la visión de que las nuevas generaciones cuentan con solidas capacidades para el

---

4 Alejandro Natal, Mónica Benítez y Gladys Ortiz, *Ciudadanía digital*. D’Haenens, Koeman y Saeys, “Digital citizenship among ethnic minority youths in the Netherlands and Flanders”, 278-299. Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert y Ramona S. Mcneal, *Digital Citizenship...* Oxley, *Digital Citizenship...* Shelley et al., “Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide”, 256-269. Robles Robles, *Ciudadanía digital...* Sterret, “El potencial y las limitantes de Internet para fomentar la deliberación y la democracia en el mundo”.

5 Frau-Meigs et al., *Digital citizenship...*

uso tecnológico, ha invitado a reconocer la importancia de incluir a la ciudadanía digital dentro de las materias de enseñanza en las escuelas de, por ejemplo, la Unión Europea.<sup>6</sup>

Otro elemento sumado recientemente es el de la ciudadanía digital global, propuesto por autores como Watanabe-Crockett y Churches,<sup>7</sup> que, partiendo de una misma tesis sobre la necesidad de la educación para la ciudadanía digital, proponen marcos de acción globales, en donde los beneficios, las relaciones, y la cooperación traspasen las fronteras de lo local para generar cambios y participación amplia en un mundo globalizado. La tesis propuesta por estos autores parecería un tanto obvia, pues uno de los principios fundamentales del enfoque de la ciudadanía digital, es precisamente la eliminación de las barreras espacio-temporales tanto de los sucesos, la información, la comunicación y la capacidad de participación en asuntos que no se circunscriben con exclusividad a marco localmente georreferenciado, sino con la idea precisamente de estar al tanto y poderse involucrar con temáticas y asuntos globales que impactan tanto a las comunidades como al mundo en su conjunto.

En general estos nuevos enfoques que se le han ido sumando al concepto de ciudadanía digital, apuntan a la necesidad de no solo entender y tomar en cuenta a las capacidades tecnológicas para ejercer la ciudadanía a través de estas herramientas, sino de hacerlo de una forma responsable, ética, consciente y reflexiva,<sup>8</sup> tomando en cuenta la persecución de beneficios que no necesariamente recaigan de forma particular en las personas, sino que los mismos sean de carácter colectivo o globales.

## REFORMA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE INFORMACIÓN ORIENTADA A TECNOLOGÍAS MÓVILES

Tomando en consideración este contexto, también han existido modificaciones o reformas en la forma de utilizar la tecnología por parte de las autoridades gubernamentales. En este sentido, se ha pasado de

---

6 *Idem.*

7 Lee Watanabe-Crockett y Andrew Churches, *Growing Global...*

8 Oxley, *Digital Citizenship...*



tendencias del “e-gobierno” o gobierno electrónico, más enfocado a la simplificación de trámites de la administración pública mediante la utilización tecnológica, a un abanico mucho más amplio en su utilización, donde en la actualidad también se ubican la información y comunicación del gobierno y los ciudadanos y los demás actores, en tendencias que apuntan más a enfoques como el de la idea de gobernanza, mediante esquemas más apegados al del concepto de gobierno digital.

Aún en muchos estudios,<sup>9</sup> se hace mención específica al gobierno electrónico o e-gobierno a la apropiación tecnológica por parte de las autoridades gubernamentales para incrementar la conveniencia y accesibilidad tanto a servicios gubernamentales como a información por parte de los ciudadanos. Desde esta perspectiva, no resulta esencial para esta propuesta la iniciativa de comunicación e interacción entre ciudadanos y gobierno, sino de la simplificación de trámites, como el pago de impuestos, servicios o renovación de licencias, sin que en ello esté de por medio un intercambio de información o de posturas. Por tanto, se puede decir que, si bien esta adopción de tecnologías puede abrir abanicos amplios de simplificación administrativa que puede ahorrar tiempo y recursos tanto al gobierno como a la ciudadanía, no está orientada a una adopción más democrática en el tratamiento de los asuntos públicos.

Un enfoque que sí permite ese acercamiento y que posibilita el intercambio de posturas y opiniones es el enmarcado en la idea del gobierno abierto<sup>10</sup>, en el cual, tomando como parámetro esa misma apropiación

---

9 Carter y Bélanger, “The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors”, 5-25. Carter y Bélanger, “Citizen adoption of electronic government initiatives”, 10. Kaufman, “E-gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes”. Gil-García, Mariscal y Ramírez, “Gobierno electrónico en México”. Esteves, “Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España”.

10 Lisa Blomgren y Susanna Foxworthy. “Collaborative Governance and Collaborating Online: The Open Government Initiative in the United States”. Ramírez-Alujas, “Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene - Reflexiones Seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward - Seminal Reflections)”, 99-125. Ramírez-Alujas, “Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una Vieja Nueva Idea”, 35. Coglianes, “The Transparency President? The Obama Administration and Open Government”, 529-544. Janssen, Charalabidis y Zuiderwijk, “Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government”, 258-268. Daniel Lathrop y Laurel Ruma, *Open Government...*

tecnológica, también busca la colaboración y los intercambios que enriquezcan la gestión y permitan llegar a posturas más consensuadas en la resolución de las temáticas sociales. Desde esta misma perspectiva los flujos de información gobierno-ciudadanía-gobierno serán fundamentales para tener elementos de conocimiento y confianza entre los actores involucrados en una temática social específica. Por tanto, el tema de información recobra un elemento central en estos debates, pues es con base en ella, que los diversos actores podrán proponer caminos para la atención de problemáticas.

Tomando en cuenta lo anterior, las tecnologías digitales, como la utilización de las aplicaciones móviles, representa un avance muy significativo en dos dimensiones de análisis para el gobierno: en primer lugar, se constituye como un canal alternativo muy importante para brindar información pública; y en segundo, permite la interacción y las relaciones bidireccionales entre gobierno y ciudadanos. De igual forma, la información pública proporcionada por las redes sociales tiene la característica de actualizarse de forma oportuna. A la par, la estructura de comunicación dada en red mediante las plataformas de redes sociales permite la transmisión de información sobre la situación y actualidad de los fenómenos o situaciones de desastre a una gran audiencia, debido también a la multiplicación de la transferencia de la información original, al mismo tiempo que permite acceder a información más relacionada en un ámbito local, debido a la utilización de tecnologías georreferenciales, lo que implica un mayor conocimiento de los acontecimientos tanto a nivel mundial, nacional o regional hasta los impactos en un plano más local, territorialmente hablando.<sup>11</sup>

En otras palabras, existe ya un uso masivo por parte de la ciudadanía de dispositivos móviles que les permite no solo el acceso a información útil para afrontar de la mejor forma posible las problemáticas sociales como el posible surgimiento de fenómenos naturales o sanitarios, sino que se pueden llegar a convertir en herramientas esenciales para que sean tomadas en consideración sus posturas y opiniones sobre esas mismas

---

11 Shareef *et al.*, "Public Service Reformation: Relationship Building by Mobile Technology", 217-227.

problemáticas o fenómenos. Por tanto, resulta esencial que más allá de las satisfacciones de ocio, la ciudadanía aprenda a sacarle provecho a estas mismas tecnologías para generar marcos participativos que activen la vida democrática de las naciones.

Inclusive se han llegado a proponer conceptos como el de democracia digital<sup>12</sup> o “*e-democracy*”, para dar cuenta no sólo de las capacidades de acceso y conocimiento que resultan esenciales para el aprovechamiento de las tecnologías digitales, sino de la necesaria puesta en marcha de procesos participativos tendientes a la utilización de esas herramientas para ser incorporadas a una mejor y más plural toma de decisiones institucionales que resulten provechosas para mejorar la calidad democrática de los sistemas gubernamentales. Estos cambios no resultan menores, sino en general de un cambio de paradigma que apunta más no sólo a la apertura de espacios de intercambio y llegada a acuerdo de las formas para atender los asuntos públicos, sino también en una mejora en la calidad de la propia participación, pues esta estaría fundamentada en el conocimiento de causa del desarrollo de esos mismos asuntos, mediante toda la información tanto oficial como privada, que permita también un ejercicio ciudadano más apegado a valores como el de la responsabilidad cívica y democrática.

## INFORMACIÓN PÚBLICA Y COMPORTAMIENTO CIUDADANO ANTE SITUACIONES DE RIESGO SOCIAL

Tomando en consideración estos elementos, es pertinente enfocar el estudio en las características de la información pública ante el surgimiento de fenómenos naturales o procesos disruptivos que modifican las estructuras sociales convencionales, ya que en gran medida esa información moldeará y guiará el comportamiento ciudadano y los impactos sociales y económicos que podrían dejar esos fenómenos.

Desde el plano teórico se ha visto, con investigaciones como las de Zhang y otros autores,<sup>13</sup> que las redes sociales digitales pueden ofrecer

12 García, “Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC”, 169-193.

13 Zhang *et al.*, “Social Media for Intelligent Public Information and Warning in Disasters: An Interdisciplinary Review”, 190-207.

formas de estructuras participativas y colaborativas que generan capacidades de conocimiento social con enfoques informacionales y de alerta pública ante situaciones de riesgo colectivo. En este punto se han encontrado evidencias que apuntan a la generación de “información pública inteligente” que, basada en el uso de las redes sociales digitales y de advertencia de situaciones de posible desastre, han permitido la generación de tres aspectos:

- 1) La adquisición eficiente y efectiva de información, conocimiento y conciencia sobre las problemáticas y dificultades a atravesar en las situaciones de desastre, o en términos antropológicos, en las formas de comportamiento de las comunidades en los momentos disruptivos que modifican la aparente normalidad.
- 2) El apoyar las iniciativas de ayuda entre semejantes auto organizados, es decir, coordinar los esfuerzos, ya sea entre ciudadanos, entre agencias nacionales, internacionales, e incluso entre gobiernos, para enfrentar y revertir las problemáticas de los fenómenos disruptivos.
- 3) El permitir que las agencias públicas encargadas del manejo de desastres puedan escuchar las necesidades de la ciudadanía. Con esto, las áreas gubernamentales del manejo tanto de la información como de los efectos de los desastres, no sólo se quedan en la emisión de directrices y outputs en un plano meramente vertical de gestión pública, sino que se abren espacios para entablar el diálogo y poder sumar las perspectivas y opiniones de la ciudadanía en las formas en las que son atendidas las problemáticas sociales, acercándose con ello a formas de gestión más plurales y horizontales.

Tomando en consideración estos elementos, las autoridades públicas cumplen un papel muy importante en la comunicación de información oportuna, entendible y confiable, para la generación de una conciencia colectiva sobre la magnitud, los efectos, las características, las situaciones

así como de las medidas de protección y prevención a tener en cuenta ante los desastres naturales y las contingencias sanitarias, lo cual puede traducirse en el número de víctimas y en la dimensión de la problemática que dichos desastres o contingencias puedan dejar en el plano social o económico de las naciones.<sup>14</sup>

El entendimiento y la apropiación efectiva de acciones a seguir en esos momentos disruptivos también variarán de la efectividad de las normativas y lineamientos de gestión pública ante la posible aparición de esos fenómenos. Ejemplo de ello es lo contemplado por el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos, en el 2008, en el sentido de entender a la información pública y la emisión de alertas nacionales como la entrega de:

[...] información coordinada, rápida, confiable y procesable a toda la comunidad a través del uso de métodos claros, consistentes, accesibles y cultural y lingüísticamente apropiados para transmitir información de manera efectiva con respecto a cualquier amenaza o peligro, así como las acciones que se están tomando y la asistencia disponible, según corresponda.<sup>15</sup>

Sin embargo, más allá de la claridad normativa, se puede vislumbrar que gran parte de las gestiones públicas pasarán, a final de cuentas, también por el compromiso, la voluntad y el enfoque particular del gobierno en turno de las naciones para actuar en esos momentos coyunturales.

En este sentido es fundamental que el discurso y las acciones públicas estén emparejadas, pues un discurso sin el cumplimiento cabal por parte de las autoridades gubernamentales puede generar confusión y distorsiones en las formas en las que debería ser atendido una problemática pública. Ejemplo de lo anterior es el uso del cubrebocas o mascarillas como medio fundamental para evitar la propagación del COVID-19, en donde puede existir un discurso público tanto de agencias nacionales como internacionales en la necesidad de utilizarlos, mientras que los más altos funcionarios públicos no lo utilicen.

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, 190.

<sup>15</sup> *Idem.*

Un elemento fundamental que surge en el análisis de estas temáticas, es el de la conocida como “información situacional”,<sup>16</sup> que es aquella información necesaria no solo para conocer el contexto de los fenómenos naturales o emergencias sanitarias, sus características y sus posibles impactos en lo social y económico, sino con la información relacionada con la información actual de una problemática y cómo está siendo tratada y sus impactos actuales en la misma sociedad en planos tanto acotados como la comunidad y la región, así como a nivel internacional y global. En este punto, nuevamente las TIC, y de forma específica las redes sociales institucionales y, privadas pueden constituirse como canales que permitan la comunicación, la búsqueda y el compartir información situacional para conocer sobre los riesgos, hacer frente a las problemáticas disruptivas y apoyar en la respuesta a las situaciones que esas mismas problemáticas dejen en la comunidad.<sup>17</sup> En este punto, se torna fundamental el uso adecuado y responsable de las redes sociales digitales, así como la información que es consultada y compartida en esos mismos canales, pues, desafortunadamente, también pueden existir informaciones situacionales erráticas o plenamente falsas, que en lugar de apoyar el tratamiento de una situación de riesgo, puedan generar desinformación o comportamientos sociales erróneos, equivocados o desafortunados que nos lleven al entorpecimiento del tratamiento de los riesgos y en la amplificación de los efectos adversos o desastrosos en términos materiales, económicos o de vidas humanas, de los fenómenos naturales o contingencias sanitarias.

Hay autores<sup>18</sup> que inclusive han preponderado la importancia del papel de los *influencers* o usuarios individuales influyentes ante estas situaciones de riesgo colectivo, los cuales, debido a la magnitud de seguidores y personas que toman en consideración sus comentarios sobre

---

16 Yang Yang *et al.*, “Exploring the Emergence of Influential Users on Social Media during Natural Disasters”. Chao Fan *et al.*, “Spatial Biases in Crowdsourced Data: Social Media Content Attention Concentrates on Populous Areas in Disasters”. Zhang *et al.*, “Social Media for Intelligent Public Information and Warning in Disasters: An Interdisciplinary Review”, 190-207. Shareef *et al.*, “Public Service Reformation: Relationship Building by Mobile Technology”, 217-227.

17 Fan *et al.*, “Spatial Biases in Crowdsourced Data: Social Media Content Attention Concentrates on Populous Areas in Disasters”.

18 Yang *et al.*, “Exploring the Emergence of Influential Users on Social Media during Natural Disasters”.

los asuntos públicos, fungen un papel central en el tratamiento de las problemáticas dejadas por los fenómenos naturales o las emergencias sanitarias. Lo anterior se da gracias al amplio repertorio de audiencia que llegan a tener, lo que puede coadyuvar en la difusión de la información situacional de los riesgos y sus tratamientos. Nuevamente nos encontramos aquí, que esas personas influyentes deben de contar con comportamientos éticos al emitir sus comentarios, pues estos deberían estar apegados a informaciones situacionales institucionales sobre el desarrollo o tratamiento de los riesgos. Opiniones no apegadas a ese tipo de información, pueden generar también comportamientos y efectos no deseados en el plano social y económico.

## CONCLUSIONES

Como reflexión final se puede mencionar, como vimos en el desarrollo de este trabajo, que la ciudadanía digital puede ser ubicada en un tipo de ciudadanía diferenciada. En este sentido, la ciudadanía digital se caracteriza por un uso tecnológico tanto para el cumplimiento de sus obligaciones, pero también para garantizar el respeto de sus derechos enmarcados en el entendimiento general de ciudadanía.

El gobierno también ha llevado a cabo modificaciones en cuanto al uso tecnológico, que en la actualidad apunta a nuevas formas para brindar información y generar comunicación e interacción con la ciudadanía. Lo anterior no se traduce en modificaciones menores en cuanto al uso tecnológico por parte de los gobiernos, sino en nuevos derroteros en los que no solo resulta fundamental la propia información gubernamental, sino la construcción de espacios de retroalimentación y comunicación entre gobierno-ciudadanía. En este sentido, han surgido nociones como la de la información pública inteligente, que apunta a la necesidad de la utilización de las herramientas digitales, específicamente Internet y las redes sociales digitales, como espacios en donde pueda distribuirse información institucional que ayude a la población, mediante la generación de comportamientos colectivos y opinión pública, ante las situaciones de contingencia ya sean sanitarias o por fenómenos naturales.

Un elemento que es crucial en estos debates es el del uso ético y responsable de esas herramientas digitales, pues la información situacional que es consultada y compartida a través de ellas puede generar mejores contextos para afrontar los riesgos de las problemáticas, o bien profundizar las crisis y las situaciones adversas que esos mismos riesgos generen en el plano social y/o económico de las naciones.

Finalmente, la información pública resultará crucial en el manejo y los impactos que los desastres o contingencias puedan dejar en el plano social y económico, pues no es lo mismo restringir libertades en el entendimiento del contrato social de Rousseau<sup>19</sup> y Hobbes,<sup>20</sup> a dejar los acontecimientos en la sabiduría popular de los pueblos.

## BIBLIOGRAFÍA

Blomgren, Lisa y Susanna Foxworthy. "Collaborative Governance and Collaborating Online: The Open Government Initiative in the United States". En *Public Administration and the Modern State*, editado por Eberhard Bohne, John D. Graham, Jos Raadschelders y Paul Lehrke. Nueva York: Palgrave Macmillan, 2014. Edición en pdf. [https://books.google.com.mx/books?id=LiNHBQAAQBAJ&pg=PA189&lpg=PA189&dq=Collaborative+++Governance+++and+Collaborating+Online:+The+Open+Government+Initiative+in+the+United+States&source=bl&ots=rPFIHMzVgI&sig=Juzph4qcseJyGm03a6f1zN3uJk&hl=es&sa=X&ved=0CDI-Q6AEwAmoVChMIjfhS7\\_j-xwIVUxqSCh0XW-gyl#v=onepage&q=Collaborative%20%20%20Governance%20%20%20and%20Collaborating%20Online%3A%20The%20Open%20Government%20Initiative%20in%20the%20United%20States&f=true](https://books.google.com.mx/books?id=LiNHBQAAQBAJ&pg=PA189&lpg=PA189&dq=Collaborative+++Governance+++and+Collaborating+Online:+The+Open+Government+Initiative+in+the+United+States&source=bl&ots=rPFIHMzVgI&sig=Juzph4qcseJyGm03a6f1zN3uJk&hl=es&sa=X&ved=0CDI-Q6AEwAmoVChMIjfhS7_j-xwIVUxqSCh0XW-gyl#v=onepage&q=Collaborative%20%20%20Governance%20%20%20and%20Collaborating%20Online%3A%20The%20Open%20Government%20Initiative%20in%20the%20United%20States&f=true).

---

19 Rousseau, *Du Contrat social...*

20 Hobbes, *Leviatán: o la materia...*



Carter, Lemuria y France Bélanger. "Citizen adoption of electronic government initiatives". En *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 10. Hawaii, 2004. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265306>.

\_\_\_\_\_. "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors". *Information Systems Journal* 15, n.º 1 (2005): 5-25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>.

Coglianesi, Cary. "The Transparency President? The Obama Administration and Open Government". *Governance* 22, n.º 4 (octubre de 2009): 529-544. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2009.01451.x>.

D'Haenens, Leen, Joyce Koeman y Frieda Saeys. "Digital citizenship among ethnic minority youths in the Netherlands and Flanders". *New Media & Society* 9, n.º 2 (abril de 2007): 278-299. <https://doi.org/10.1177/14614444807075013>.

Esteves, José. "Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España". *IE Working Paper* 5, n.º 32 (noviembre de 2005).

Fan, Chao, Miguel Esparza, Jennifer Dargin, Fangsheng Wu, Bora Oztekin y Ali Mostafavi. "Spatial Biases in Crowdsourced Data: Social Media Content Attention Concentrates on Populous Areas in Disasters". *Computers, Environment and Urban Systems* 83 (septiembre de 2020): 101514. <https://doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2020.101514>.

Fleury, Sonia. *La expansión de la ciudadanía. VVAA: Inclusión social y nuevas ciudadanías*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2003.

Frau-Meigs, Divina, Brian O’Neill, Alessandro Soriani y Vitor Tomé. *Digital citizenship education. Overview and new perspectives 1*. Estrasburgo: Council of Europe, 2017.

García, Elena. “Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC”. *Revista de estudios políticos* 5, n.º 173 (2016): 169-193.

Gil-García, J. Ramón, Judith Mariscal y Fernando Ramírez. “Gobierno electrónico en México”. *Documentos de Trabajo del CIDE*, n.º 214 (2008).

Hobbes, Thomas. *Leviatán: o la materia, forma y poder de una república eclesiástica y civil*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica, 1998.

Janssen, Marijn, Yannis Charalabidis y Anneke Zuiderwijk. “Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government”. *Information Systems Management* 29, n.º 4 (octubre de 2012): 258-268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>.

Kaufman, Ester. “E-gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes”. En *América Latina puntogob. Casos y tendencias en gobiernos electrónicos*, editado por Rodrigo Araya y Miguel A. Porrúa. Santiago de Chile: FLACSO Chile, 2004.

Lathrop, Daniel y Laurel Ruma. *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice*. United States of America: O'Reilly Media, Inc., 2010.

Lechner, Norbert. "Nuevas Ciudadanías". *Revista de estudios sociales*, n.º 5 (2000): 25-31.

Mossberger, Karen, Caroline J. Tolbert y Ramona S. Mcneal. *Digital Citizenship. The Internet, Society, and Participation*. Cambridge: The mit Press, 2007. Edición en pdf. <https://mitpress.mit.edu/books/digital-citizenship>.

Natal, Alejandro, Mónica Benítez y Gladys Ortiz. *Ciudadanía digital*. México: Juan Pablos, 2014.

Oxley, Cathy. *Digital Citizenship: Developing an Ethical and Responsible Online Culture*. International Association of School Librarianship, 2010. Edición en pdf. <http://eric.ed.gov/?id=ED518512>.

Ramírez-Alujas, Alvaro V. "Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene - Reflexiones Seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward - Seminal Reflections)". *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública* IX, n.º 15 (2011): 99-125. Publicado 4 de enero de 2012 en Social Science Research Network (SSRN). <http://papers.ssrn.com/abstract=1979133>.

\_\_\_\_\_. “Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una Vieja Nueva Idea”. *Revista Buen Gobierno*, n.º 9 (2010): 35.

Robles Robles, José Manuel. *Ciudadanía digital: Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona: Editorial UOC, 2009.

Rousseau, Jean-Jacques. *Du Contrat social; ou, principes du droit politique*. Ámsterdam: Marc Michel Rey, 1762. <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k202715b>.

Shareef, Mahmud A., Ramakrishnan Raman, Abdullah M. Baabdullah, Rafeed Mahmud, Jashim Uddin Ahmed, Humayun Kabir, Vinod Kumar, Uma Kumar, M. Shakaib Akram, Ahmedul Kabir y Bhasker Mukerji. “Public Service Reformation: Relationship Building by Mobile Technology”. *International Journal of Information Management* 49 (diciembre de 2019): 217-227. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.007>.

Shelley, Mack, Lisa Thrane, Stuart Shulman, Evette Lang, Sally Beisser, Teresa Larson y James Mutiti. “Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide”. *Social Science Computer Review* 22, n.º 2 (mayo de 2004): 256-269. <https://doi.org/10.1177/0894439303262580>.

Sterret, David. “El potencial y las limitantes de Internet para fomentar la deliberación y la democracia en el mundo”. En *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*, editado por Irene Ramos y Eva Campos. Barcelona: Edhasa, 2012.

Watanabe-Crockett, Lee y Andrew Churches. *Growing Global Digital Citizens. Better Practices That Build Better Learner*. Bloomington: Solution Tree Press, 2018.

Winocur, Rosalía. “La invención mediática de la ciudadanía”. En *Espacio público y reconstrucción de ciudadanía*, editado por Patricia Ramírez, 231-252. México: Miguel Ángel Porrúa, 2003.

Yang, Yang, Cheng Zhang, Chao Fan, Wenlin Yao, Ruihong Huang y Ali Mostafavi. “Exploring the Emergence of Influential Users on Social Media during Natural Disasters”. *International Journal of Disaster Risk Reduction* 38 (agosto de 2019): 101204. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2019.101204>.

Zhang, Cheng, Chao Fan, Wenlin Yao, Xia Hu y Ali Mostafavi. “Social Media for Intelligent Public Information and Warning in Disasters: An Interdisciplinary Review”. *International Journal of Information Management* 49 (diciembre de 2019): 190-207. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.004>.

# Derecho a la información y transparencia en los sitios web de los ayuntamientos españoles. Un estudio a los municipios que tienen entre 5 001 y 10 000 habitantes

ANTONIO MUÑOZ CAÑAVATE  
MARÍA JOSÉ TENA MATEOS  
MELISA PÉREZ CEBADERO  
*Universidad de Extremadura, España*

## INTRODUCCIÓN

Los fuertes cambios que ha experimentado la Administración Pública en el mundo, y en el caso que nos ocupa en España, se han debido a una serie de factores que arrancan en los años setenta del siglo xx cuando la crisis económica, provocada por el alza de los precios del petróleo, derivó en la necesidad de racionalizar los procesos de este tipo de organismos. Sin duda la llegada posterior de la microinformática, que transformaría los procesos internos, y, posteriormente, de Internet que abriría al exterior un mundo que se había considerado hasta ese momento cerrado, cambiaría la imagen de las Administraciones Públicas.

Surge, así, un nuevo concepto de Administración más abierta y transparente. Esos cambios vendrán acompañados por una acelerada transformación legislativa y normativa. Y, si bien, en España fue la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* de 1992<sup>1</sup> (en la actualidad derogada), la que introduciría las bases de la inserción de las tecnologías de la información

---

1 Ley 30/1992, 26 de noviembre de 1992, sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común (BOE n.º 285, 27 de noviembre de 1992).

y las comunicaciones en los procedimientos administrativos, otras normas concretarán la forma de interacción entre ciudadanos y empresas con las Administraciones, como: las leyes sobre firma electrónica;<sup>2</sup> la Ley 51/2003, del 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad;<sup>3</sup> la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos;<sup>4</sup> la Ley 37/2007, del 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del Sector Público;<sup>5</sup> la Ley 19/2013, del 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno,<sup>6</sup> que obliga a las Administraciones a disponer de un portal de transparencia en Internet; la Ley 39/2015, del 1º de octubre, sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas;<sup>7</sup> la Ley 40/2015, del 1º de octubre, de régimen jurídico del Sector Público,<sup>8</sup> que regula la sede electrónica dentro del sitio web de cada Administración a la que se podrá acceder a través de certificados seguros; y la más reciente, la Ley 6/2020, del 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.<sup>9</sup> Como se puede comprobar un abundante repertorio legislativo que se verá complementado con diversos planes políticos.<sup>10</sup>

2 Real Decreto Ley 14/1999, 17 de septiembre de 1999, sobre firma electrónica (BOE n.º 224, 18 de septiembre de 1999). Ley 59/2003, 19 de diciembre de 2003, de firma electrónica (BOE n.º 304, 20 de diciembre de 2003). Ley 6/2020, 11 de noviembre de 2020, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (BOE n.º 298, 12 de noviembre de 2020).

3 Ley 51/2003, 2 de diciembre de 2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE n.º 289, 3 de diciembre de 2003).

4 Ley 11/2007, 22 de junio de 2007, para el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE n.º 150, 23 de junio de 2007).

5 Ley 37/2007, 16 de noviembre de 2007, sobre reutilización de la información del sector público (BOE n.º 276, 17 de noviembre de 2007).

6 Ley 19/2013, 9 de diciembre de 2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE n.º 295, 10 de diciembre de 2013).

7 Ley 39/2015, 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE n.º 236, 2 de octubre de 2015).

8 Ley 40/2015, 1 de octubre de 2015, sobre el Régimen Jurídico del Sector Público (BOE n.º 236, 2 de octubre de 2015).

9 Ley 6/2020, 11 de noviembre de 2020, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (BOE n.º 298, 12 de noviembre de 2020).

10 Muñoz-Cañavate e Hipola, "Electronic administration in Spain: from its beginnings to the present", 74-90.

Respecto a los organismos expresamente creados para velar por la transparencia destacamos el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno aprobado por el Real Decreto 919/2014 por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.<sup>11</sup>

En toda esta estructura en torno a la transparencia, se encuentran los derechos de acceso a la información pública. Aunque el trabajo que presentamos establece sus bases legales en la normativa legal que arranca con la propia Constitución de 1978, en los aspectos referidos al Derecho de acceso a la información ya antes, con la *Ley de Procedimiento Administrativo* de 1958, existía un marco normativo que permitía a los ciudadanos solicitar información y documentos a las Administraciones. De esta manera el artículo 33, que establecía las relaciones informativas entre ciudadanos y Administraciones Públicas, señalaba que todos los departamentos ministeriales, organismos autónomos u otras unidades administrativas debían informar al público sobre los fines, competencia y funcionamiento de sus distintos órganos y servicios a través de oficinas de información, publicaciones, diagramas de procedimiento, organigramas, etc. Además, el artículo 34 establecía las oficinas de iniciativas y reclamaciones, y el 62 indicaba expresamente: “los interesados en un expediente administrativo, tendrán derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación, recabando la oportuna información de las oficinas correspondientes”.<sup>12</sup>

Dentro de las políticas de transparencia, el “Derecho de acceso a la información pública” es un derecho que no siempre es fácil de poner en práctica en las Administraciones, ya que como señalan Morales Tostado y colegas,<sup>13</sup> la transparencia no parece ser una condición natural de este tipo de organizaciones burocráticas.

Retomando el marco normativo actual, el acceso a la información pública, ya viene contemplado en la Constitución española, a través del artículo 105.b): “El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Esta-

---

11 Real Decreto 919/2014, 31 de octubre de 2014, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (boe n.º 268, 5 de noviembre de 2014).

12 Muñoz-Cañavate, *La Administración...*, 48-49.

13 Ma. Carmen Morales Tostado, Ma. Ángeles Monterde Valenzuela y Reyna Gpe. Morales Tostado, “Participación de la sociedad civil en el derecho de acceso a la información pública”, 79-103.



do, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas”.<sup>14</sup> A lo anterior hay que añadir el artículo 37 “Derecho de acceso a la información pública” de la mencionada *Ley de Procedimiento Administrativo* de 1992,<sup>15</sup> que decía:

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la *Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno* y demás leyes que resulten de aplicación.

Sin embargo, y previo a la publicación de la que se considera como norma de transparencia por antonomasia (la Ley 19/2013, del 9 de diciembre de transparencia), en España ya existían normas regulatorias específicas para el acceso a determinados contenidos informativos.

Así desde 2006, nos encontramos una ley que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente,<sup>16</sup> y en 2010 se publica la Ley 14/2010 sobre las infraestructuras y los servicios de información geográfica en España que dice:

La posibilidad de acceso a la información geográfica generada por las instancias públicas es algo habitual a través de los distintos sitios y portales habilitados por diversos agentes en la Red Internet, pero la posibilidad de manejar conjuntamente información geográfica generada y distribuida por tales agentes requería, hasta ahora, la integración de las distintas informaciones geográficas en el sistema de información geográfica del propio usuario o de un integrador especializado, lo que conllevaba, en general, complejos y costosos procesos de transformación, armonización e integración de datos.<sup>17</sup>

---

14 Constitución española, 19 de diciembre de 1978 (BOE n.º 311, 29 de diciembre de 1978).

15 Ley 30/1992, 26 de noviembre de 1992, sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común (BOE n.º 285, 27 de noviembre de 1992).

16 Ley 27/2006, 18 de julio de 2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (BOE n.º 171, 19 de julio de 2006)

17 Ley 14/2010, 5 de julio de 2010, sobre las infraestructuras y los servicios de información geográfica en España (BOE n.º 163, 6 de julio de 2010).

Llegamos así a la Ley 19/2013, del 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno<sup>18</sup> que aunque supuso un fuerte impulso a las políticas de transparencia, y fue solicitada por muchas organizaciones,<sup>19</sup> suscita controversias sobre el alcance de la protección de los intereses de los ciudadanos.<sup>20</sup> Pérez Conchillo nos dice que la aprobación de la *Ley de Transparencia* se debió a la coyuntura derivada de la crisis de 2008, a los movimientos ciudadanos que exigían más transparencia y, en definitiva, a la inexistencia de una norma jurídica que sí existía en otros países y cuya aprobación había que abordar. Por tanto, se trata de una Ley para sosegar el escenario político, pero que en opinión de la autora apostó por una visión conservadora en su configuración. Así, nos dice:

Más allá de lo que se creía avanzado en la materia, la crisis del COVID-19 ha reflejado ciertas carencias en torno a la transparencia y acceso a la información. Razón preocupante si se tiene en cuenta el potencial democrático que ostenta el acceso a la información pública en situaciones regidas por la legalidad ordinaria, cuanto más si está vigente el Derecho de excepción.<sup>21</sup>

Estas limitaciones han sido puestas en evidencia también por otros autores como Blanes Climent<sup>22</sup> y Martín Delgado.<sup>23</sup>

El trabajo que aquí se presenta muestra los resultados de un estudio dedicado a conocer los mecanismos que posibilitan el derecho de acceso

---

18 Ley 19/2013, 9 de diciembre de 2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE n.º 295, 10 de diciembre de 2013).

19 Una de ellas fue la Coalición Pro Acceso, fundada en 2006, para la promoción y protección del derecho de acceso a la información en España, además de impulsar una ley que facilitara el pleno reconocimiento y ejercicio de este derecho, formando parte unas cien organizaciones de la sociedad civil Coalición Pro Acceso: <https://www.proacceso.org/>.

20 Ballesteros, “Nueva Ley 39/2015 y derecho de acceso a expedientes administrativos: ¿seguimos retrocediendo?”.

21 Pérez Conchillo, “El derecho de acceso a la información pública en el marco del constitucionalismo multinivel y de la actual crisis sanitaria”, 229-260.

22 Blanes Climent, “La necesidad y las dificultades para el acceso a la información pública en tiempos del covid-19”, 323-348.

23 Martín Delgado, “Los límites efectivos al derecho de acceso”, 65-98.

a la información pública en los ayuntamientos españoles de los municipios que se encuentran en la franja de población entre 5 001 y 10 000 habitantes.

## METODOLOGÍA

Debido a que el número de municipios españoles que se encuentran en la franja entre 5 001 y 10 000 habitantes asciende a 545, para datos del 1 de enero de 2020,<sup>24</sup> se hacía necesario obtener una muestra representativa. Para el muestreo se utilizó la calculadora de muestras de *AEM Research* (<http://www.aemresearch.com>) disponible en Internet. Se estableció un margen de error del 10% y un nivel de confianza de 95%, por lo que la muestra se constituyó con 82 municipios. El listado de los 545 municipios (desde el 1 al 545) se estructuró en una hoja Excel ordenados desde el municipio con mayor número de habitantes al de menor número de la franja. Excel dispone de una aplicación que permite generar números de manera aleatoria. Dicha aplicación generó 82 números entre el 1 y el 545. Una vez aplicados al fichero Excel se obtuvieron los 82 municipios de la muestra. Se generó un listado con los municipios y los sitios web de sus ayuntamientos, disponiendo, desde ese momento, el eje sobre el que aplicar el cuestionario.

Transparencia Internacional aplica a las Administraciones de todo el mundo indicadores para conocer el grado de transparencia de diversas instituciones. En el caso de España ha realizado diversos estudios en los últimos años adaptados a comunidades autónomas, diputaciones provinciales, ayuntamientos, además de otro tipo de organismos. En 2017 se realizó el último estudio para conocer la transparencia a los ayuntamientos españoles. En este caso se evaluó la transparencia de los 110 mayores ayuntamientos de España, utilizando un conjunto de 80 indicadores, estructurados en seis áreas: a) Transparencia activa e información sobre la corporación municipal; b) Página web, relaciones

---

<sup>24</sup> Real Decreto 1147/2020, 15 de diciembre de 2020, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2020 (BOE n.º 340, 30 de diciembre de 2020).

con los ciudadanos y la sociedad, y participación ciudadana; c) Transparencia económico-financiera; d) Transparencia en las contrataciones, convenios, subvenciones y costes de los servicios; e) Transparencia en materias de urbanismo, obras públicas y medioambiente; y f) Derecho de acceso a la información.<sup>25</sup>

En el presente estudio se ha aplicado únicamente el área F, dedicado a conocer el Derecho de acceso a la información, y que se compone de dos apartados y nueve indicadores en total. La estructura del cuestionario aplicado aparece de manera detallada en la tabla 1.

Los datos se han recogido entre los meses de marzo y abril de 2021 y ha supuesto la obtención de 738 indicadores para la totalidad de los 82 ayuntamientos de la muestra. El tratamiento de los datos se ha realizado con Excel. Siguiendo la última metodología de Transparencia Internacional se ha aplicado para cada indicador el siguiente sistema de puntuación:

- a) 1 si contiene la información actualizada.
- b) 0,5 si contiene la información, pero no está actualizada.
- c) 0 si no se encuentra.

*Tabla 1. Áreas F. Derecho de acceso a la información e indicadores*

1) Visibilidad, canales y características del acceso a la información pública (6 indicadores).	1. La web y/o el portal de transparencia del ayuntamiento destina un espacio destacado o sección, fácilmente visible y claramente identificable, para difundir el derecho de acceso a la información y para facilitar el acceso este procedimiento administrativo.
	2. Existe y está habilitado un procedimiento administrativo presencial (no electrónico) para el ejercicio de derecho de acceso a la información, y se ofrece en todo caso al interesado/a información sobre los pasos a seguir, horarios y requisitos.

25 “Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) 2017”, Transparencia Internacional España.

*Desafíos en el entorno de la información...*

	<p>3. Se pone a disposición en la sección o portal de transparencia del ayuntamiento, un formulario web, o un canal electrónico, para formular solicitudes de acceso a la información pública.</p>
	<p>4. El canal electrónico de solicitudes de acceso permite diversos tipos de identificación del interesado, tales como una dirección de email, autenticación electrónica ordinaria (por ejemplo: usuario y <i>password</i>), que no precisen de la obtención/instalación de certificados digitales y/o la aportación de datos fiscales.</p>
	<p>5. El canal electrónico de solicitudes de acceso a la información permite, de una forma igualmente accesible, dar seguimiento a la tramitación de la petición por parte del interesado/a, o existe un seguimiento centralizado de la gestión de estos expedientes que permite conocer su situación.</p>
	<p>6. Se facilita desde la web, o en su caso el portal de transparencia, del ayuntamiento, un canal fácil y accesible para la formulación de quejas o sugerencias en relación con el acceso a la información.</p>
<p>2) Reclamaciones y evaluación del derecho de acceso a la información pública (3 indicadores).</p>	<p>7. Se difunde de una forma sencilla y clara en la web o en el portal de transparencia del ayuntamiento, las condiciones y el procedimiento para presentar reclamaciones por denegación total o parcial en el ejercicio del derecho de acceso a la información.</p>
	<p>8. Está operativa y claramente visible en la web el área o entidad municipal responsable ante la cual presentar reclamaciones por denegación total o parcial en el ejercicio del derecho de acceso a la información.</p>
	<p>9. Se publicita en la web o en el portal de transparencia del ayuntamiento, información estadística con periodicidad bimestral al menos, de datos relativos a: número de solicitudes de acceso a la información recibidas; resueltas dentro de plazo; desestimadas, en todo o en parte; y resumen temático general de las solicitudes de acceso a la información recibidas.</p>

Fuente: elaboración propia.

## RESULTADOS

La tabla 2 muestra en cifras porcentuales los resultados del área F “Derecho de acceso a la información” aplicado a los 82 ayuntamientos seleccionados. Aunque el resultado final eleva a un 60,8% la aplicación de los indicadores de esta área, si analizamos cada uno de los dos apartados en que se divide, encontramos que el apartado “Visibilidad, canales y características del acceso a la información pública” asciende a un 68%, mientras el dedicado a “Reclamaciones y evaluación del derecho de acceso a la información pública” se encuentra en un 46,5%.

De cualquier manera, no hay homogeneidad entre los 82 ayuntamientos. En el ranking que los autores han realizado de estos organismos, seis ayuntamientos han conseguido el 100%, y catorce ayuntamientos han alcanzado el 94.40%. Por el contrario, siete ayuntamientos han obtenido 0%. Estas disparidades, en instituciones de similar tamaño, y que, por la población que tienen, deben disponer de presupuestos similares, entendemos que se debe únicamente a la falta de voluntad política, a la resistencia al cambio, y en general a los fallos de liderazgo.

*Tabla 2.* Porcentaje alcanzado por los 82 ayuntamientos en Área F.  
Derecho de acceso a la información (n=738)

1) Visibilidad, canales y características del acceso a la información pública.	(n=492) 68%
2) Reclamaciones y evaluación del derecho de acceso a la información pública.	(n=246) 46.5%
Total	60.8%

Fuente: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Los procesos relacionados con el derecho de acceso a la información pública han sido estudiados en España en diversos niveles, aunque de manera escasa en los ayuntamientos con menor entidad poblacional. Es el ámbito de la Administración General del Estado (AGE), gracias al Portal de Transparencia, donde mayores datos se registran al respecto.

Así, el Boletín Estadístico de dicho portal recoge una evolución sostenida desde 2014 con incrementos constantes que llegan a las más de 40 000 solicitudes a lo largo de ocho años,<sup>26</sup> siempre solicitudes tramitadas a través del Portal de Transparencia.

Es necesario destacar que en ocasiones las peticiones se deniegan por causas tan diversas como la seguridad nacional, la defensa, las relaciones exteriores, intereses económicos y comerciales o el secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.

Respecto al resto de administraciones es necesario señalar que los estudios sobre el derecho de acceso a la información han sido realizados por Transparencia Internacional España, tanto para las comunidades autónomas<sup>27</sup> (el último realizado es de 2016 con porcentajes muy elevados de cumplimiento); nel índice de transparencia de los parlamentos autonómicos, también el último de 2016<sup>28</sup> y el índice de transparencia las diputaciones, el último realizado es de 2015.<sup>29</sup>

Respecto al ámbito concreto de la administración local ya se ha citado el estudio realizado por Transparencia Internacional España a los 110 mayores municipios españoles en 2017. Los datos del bloque dedicado al derecho de acceso a la información indicaban que 64 de los 110 ayuntamientos evaluados habían alcanzado la máxima puntuación en el área de derecho de acceso a información.<sup>30</sup>

Los resultados que aquí se han presentado, referidos al derecho de acceso a la información, ofrecen un desarrollo desigual por parte de los 82 ayuntamientos de la muestra. De tal manera que en la misma franja de población existen ayuntamientos que cumplen los nueve indicadores de transparencia internacional mientras otros no los cumplen. Podríamos preguntarnos a qué se deben estas diferencias, ya que bajo la misma normativa legal y unos presupuestos similares los resultados podrían ser

---

26 “Boletín Estadístico del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado”, Portal de la Transparencia. Administración General del Estado.

27 “Índice de Transparencia de las Comunidades Autónomas (INCAU) 2016”, Transparencia Internacional España.

28 “Índice de Transparencia de los Parlamentos (IPAR) 2016”, Transparencia Internacional España.

29 “Índice de Transparencia de las Diputaciones (INDIP) 2015”, Transparencia Internacional España.

30 “Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) 2017”, Transparencia Internacional España.

más homogéneos. Los autores entienden que sólo es la voluntad política la responsable de tales diferencias. La UPAN (*United Nations Network in Public Administration and Finance*) llegó a reconocer la pereza institucional como una de las causas de la falta de implicación de algunas administraciones.

## BIBLIOGRAFÍA

Ballesteros, Raquel. “Nueva Ley 39/2015 y derecho de acceso a expedientes administrativos: ¿seguimos retrocediendo?”. *Legal Today*. Portal jurídico de Thomson Reuters, 28 de noviembre de 2016. Consultado 2 de mayo de 2021. <https://www.legaltoday.com/practica-juridica/derecho-publico/derecho-administrativo/nueva-ley-392015-y-derecho-de-acceso-a-expedientes-administrativos-seguimos-retrocediendo-2016-11-28/>.

Blanes Climent, Miguel Ángel. “La necesidad y las dificultades para el acceso a la información pública en tiempos del COVID-19”. En *Los límites al derecho de acceso a la información pública*, coordinado por Lorenzo Cotino Hueso y Andrés Boix Palop, 323-348. Valencia: Tirant lo Blanch, 2021.

Coalición Pro Acceso. “Coalición Pro Acceso”. Consultado 21 de abril de 2021. <https://www.proacceso.org/>.

Constitución Española, 19 de diciembre de 1978 (BOE n.º 311, 29 de diciembre de 1978). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>.



*Desafíos en el entorno de la información...*

Ley 11/2007, 22 de junio de 2007, para el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE n.º 150, 23 de junio de 2007). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>.

Ley 14/2010, 5 de julio de 2010, sobre las infraestructuras y los servicios de información geográfica en España (BOE n.º 163, 6 de julio de 2010). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-10707>.

Ley 19/2013, 9 de diciembre de 2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE n.º 295, 10 de diciembre de 2013). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>.

Ley 27/2006, 18 de julio de 2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (BOE n.º 171, 19 de julio de 2006). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-13010>.

Ley 30/1992, 26 de noviembre de 1992, sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones y del Procedimiento Administrativo Común (BOE n.º 285, 27 de noviembre de 1992). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>.

Ley 37/2007, 16 de noviembre de 2007, sobre reutilización de la información del sector público (BOE n.º 276, 17 de noviembre de 2007). [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-19814](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-19814).

Ley 39/2015, 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE n.º 236, 2 de octubre de 2015). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>.

Ley 40/2015, 1 de octubre de 2015, sobre el Régimen Jurídico del Sector Público (BOE n.º 236, 2 de octubre de 2015). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>.

Ley 51/2003, 2 de diciembre de 2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE n.º 289, 3 de diciembre de 2003). <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22066>.

Ley 59/2003, 19 de diciembre de 2003, de firma electrónica (BOE n.º 304, 20 de diciembre de 2003). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>.

Ley 6/2020, 11 de noviembre de 2020, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (BOE n.º 298, 12 de noviembre de 2020). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-14046>.

Martín Delgado, Isaac. “Los límites efectivos al derecho de acceso”. En *Los límites al derecho de acceso a la información pública*, coordinado por Lorenzo Cotino Hueso y Andrés Boix Palop, 65-98. Valencia: Tirant lo Blanch, 2021.

Morales Tostado, María del Carmen, María de los Ángeles Monterde Valenzuela y Reyna Guadalupe Morales Tostado. “Participación de la sociedad civil en el derecho de acceso a la información pública”. *Biolex* 12, n.º 22 (2020): 79-103.

Muñoz-Cañavate, Antonio. *La Administración General del Estado en Internet. Un estudio sobre la VI Legislatura*. Badajoz: ICE, 2003.

Muñoz-Cañavate, Antonio y Pedro Hípola. “Electronic administration in Spain: from its beginnings to the present”. *Government Information Quarterly* 28, n.º 1 (2011): 74-90.

Pérez Conchillo, Eloisa. “El derecho de acceso a la información pública en el marco del constitucionalismo multinivel y de la actual crisis sanitaria”. *Revista de Derecho Político* 109 (2020): 229-260.

Portal de la Transparencia. Administración General del Estado. “Boletín Estadístico del Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado”. Consultado 21 de abril de 2021. [https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:308bd629-0cfb-4c97-a1ff-2a3ae5b6509a/2021\\_04\\_Boletin\\_Portal\\_en\\_cifras.pdf](https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:308bd629-0cfb-4c97-a1ff-2a3ae5b6509a/2021_04_Boletin_Portal_en_cifras.pdf).

Real Decreto 1147/2020, 15 de diciembre de 2020, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2020 (BOE n.º 340, 30 de diciembre de 2020). [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-17332](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-17332).

Real Decreto 919/2014, 31 de octubre de 2014, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (BOE n.º 268, 5 de noviembre de 2014). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2014-11410>.

Real Decreto Ley 14/1999, 17 de septiembre de 1999, sobre firma electrónica (BOE n.º 224, 18 de septiembre de 1999). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-18915>.

Transparencia Internacional España. “Índice de Transparencia de las Diputaciones (INDIP) 2015”. Consultado 21 de abril de 2021. <https://transparencia.org.es/indip-2015-2/>.

\_\_\_\_\_. “Índice de Transparencia de las Comunidades Autónomas (INCAU) 2016”. Consultado 21 de abril de 2021. <https://transparencia.org.es/incau-2016/>.

\_\_\_\_\_. “Índice de Transparencia de los Parlamentos (IPAR) 2016”. Consultado 21 de abril de 2021. <https://transparencia.org.es/indice-de-los-parlamentos-ipar-2016/>.

\_\_\_\_\_. “Índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA) 2017”. Consultado 21 de abril de 2021. <https://transparencia.org.es/ita-2017/>.

# Transparencia y rendición de cuentas en las bibliotecas: respuestas posibles a la demanda social de integridad

MIGUEL ÁNGEL GONZALO ROZAS  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

La transparencia hay que entenderla dentro del marco teórico del “gobierno abierto”. En términos generales se puede definir el paradigma del gobierno abierto como una teoría y una estrategia de intervención en las políticas públicas que tiene tres ejes de actuación (transparencia, participación y rendición de cuentas) y que utiliza como motor las tecnologías de la información como herramienta de innovación.

Transparencia supone poner a disposición de la ciudadanía información abierto, actualizada y en formatos reutilizables con estándares de datos abiertos sobre las actividades y decisiones que adopta el gobierno o bien la administración u organización que quiera avanzar en este camino.

Participación implica que las organizaciones logren que la ciudadanía se involucre en el espacio público de deliberación y que contribuya a la co-creación de las líneas de acción, así como en las normativas reguladoras. Para llegar a este escalón en la escalera del gobierno abierto hay que tener una sólida base de transparencia ya que sin conocer no se puede crear el marco de confianza suficiente para involucrarse en un proceso participativo.

En tercer lugar, la rendición de cuentas se define como un “mecanismo para informar/justifica y para evaluar/sancionar las decisiones que llevan a cabo los gobiernos” lo cual significa que los gobiernos<sup>1</sup> o las organizaciones que quieran ser abiertas (las bibliotecas en el caso de estudio que se propone en esta comunicación) pongan a disposición de la ciudadanía los mecanismos para verificar el grado de cumplimiento de los compromisos u objetivos definidos para la organización; por ejemplo, en los planes estratégicos de una biblioteca. Para que la rendición de cuentas sea efectiva es necesario contar con cuadros de indicadores mensurables y cuantificables.

Transparencia, participación y rendición de cuentas son elementos imprescindibles para una política de integridad pública. Son requisitos necesarios, aunque no suficientes por sí mismos, para cualquier política que pretenda incidir en la recuperación de la confianza entre gobiernos y ciudadanía.

## LA TRANSPARENCIA EN LAS BIBLIOTECAS

La transparencia es el ecosistema natural de las bibliotecas como dispositivos que, desde su creación milenaria, han contribuido a garantizar el acceso a la memoria de las sociedades y a garantizar el libre acceso a la información por parte de las personas interesadas. Transparencia en la biblioteca implica un compromiso institucional por parte de la organización y supone un beneficio claro para la ciudadanía. Numerosos documentos de organizaciones profesionales como la IFLA han puesto de relieve la intrínseca conexión entre bibliotecas y transparencia y su contribución para una ciudadanía formada, participativa y dialogante.

En septiembre de 2015, los Estados Miembros de las Naciones Unidas adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que es un marco muy ambicioso integrado por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para cuyo cumplimiento las bibliotecas son instituciones fundamentales. El acceso a la información ha sido reconocido dentro del Objetivo 16 de los ODS que busca:

---

1 Galindo *et al.* (Politikon), *La urna rota...*

(...) garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, [las bibliotecas poseen las] habilidades y los recursos para ayudar a los gobiernos, instituciones e individuos a comunicar, organizar, estructurar y utilizar información de una manera efectiva para el desarrollo.<sup>2</sup>

Estos beneficios se observan cuando hablamos de una “transparencia efectiva”<sup>3</sup> que tiene como atributos en el eje de la comunicación la usabilidad para que distintos tipos de usuarios puedan acceder a los contenidos y los entiendan; la claridad, la estructuración y sistematización de la información sobre la actuación de la biblioteca en distintos niveles de profundidad a elección del usuario y la accesibilidad para que cualquier persona pueda obtener información sobre la biblioteca al margen de sus capacidades físicas o intelectuales.

Los datos que se ofrecen sobre la gestión de la biblioteca tienen que estar actualizados, contar con un carácter completo, veraz, exacto y adaptarse al multilingüismo cuando así sea requerido dependiendo de la realidad de país.

Una aproximación muy interesante a la evaluación de la transparencia en las bibliotecas es la elaboración de metodologías apropiadas y adaptadas de evaluación. Pacios, García López y Morales García (2021) han elaborado una herramienta, inspirada en el modelo de mesta (Metodología de Evaluación y Seguimiento de la Transparencia) que consiste en una serie de veinte indicadores asociados a la publicidad activa relacionada con las obligaciones que marca la Ley de Transparencia trasladadas a una biblioteca pública.

## LA MEMORIA ANUAL DE LA BIBLIOTECA

La descripción final de la actividad de la biblioteca se ve reflejada anualmente en la memoria o informe anual que contiene los balances

---

2 “Acceso y oportunidades para todos. Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas”, IFLA

3 Ortiz de Zárate, “Transparencia efectiva...”.

económicos, la cuenta de resultado, y la memoria de actividades realizadas; también el informe de auditoría si se tiene obligación, cosa que es muy frecuente. En esta comunicación se intenta mostrar que la memoria anual es mucho más que un documento de resumen, sino que es la mejor carta de presentación de una entidad, empresa o institución, una oportunidad de informar sobre sus valores, objetivos, metas, el presupuesto y su uso, de transmitir conclusiones y el porqué de las acciones realizadas a la propia entidad, sus accionistas, usuarios, proveedores, grupos de interés, y a la sociedad en general. Por tanto, el cuidado de la memoria, aunque esta denominación puede variar según los países que se analice, es una de las herramientas para dar cumplimiento a la transparencia efectiva y, en nuestra opinión, es la herramienta clave para poder verificar la rendición de cuentas de la institución.

Existen muchas razones por las que una memoria anual es importante. Por ejemplo, para instituciones como bibliotecas que se financien a través de mecenazgos junto a fondos públicos: es un instrumento esencial para aportar transparencia sobre la organización y sus actividades, tanto al público actual como al que pueda tener en un futuro y muy especialmente de cara a los financiadores que querrán que muestre su aportación a los objetivos; puede ser una herramienta de recaudación: ayuda a llegar a nuevos donantes y a fidelizar a los actuales; de captación de voluntarios si es una figura presente de la institución y, por último, puede ser una forma de concienciar sobre los problemas que la entidad o institución aborda con sus acciones.

Esta memoria puede ser una herramienta de evaluación del grado de cumplimiento de las obligaciones de transparencia. En España a partir de la entrada en vigor de la Ley 19/2013, del 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno existe la obligación para las administraciones públicas incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación de la ley, de publicar en los portales de transparencia una serie de información tasada relativa a aspectos organizacionales, orgánicos, presupuestarios o económicos.



Esta obligación, naturalmente, no es limitativa, es decir, las administraciones pueden, voluntariamente, ir más allá en sus obligaciones de transparencia activa y así lo ha hecho constar en alguna ocasión el Consejo de Transparencia de España.<sup>4</sup>

García-Arribas (2015) ya señaló tempranamente que la publicidad de las memorias, los planes estratégicos de las bibliotecas y la evaluación de sus objetivos “era la manera de hacer más transparente la biblioteca pública a los ciudadanos”.

## ESTUDIO DE UN CASO APLICADO A LA DOCENCIA

Se expone a continuación los resultados de un caso aplicado a la docencia de la asignatura Historia de las Bibliotecas en el grado en Documentación impartido en la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid.

En este caso se utiliza el análisis de las memorias de las bibliotecas como punto de entrada al mejor conocimiento del funcionamiento de la institución.

Como forma de abordaje de la asignatura de Historia de las Bibliotecas se propone a los participantes la elaboración cooperativa de un plan estratégico donde cada uno de los elementos que lo componen (véase tabla 1) se aplica a una de las grandes bibliotecas de la historia analizadas a lo largo del curso.

La planificación estratégica es una metodología por la que de forma organizada y siguiendo una secuencia establecida, se desarrolla un proceso de reflexión sobre los objetivos y aspiraciones a futuro de una entidad –sea una empresa, una entidad sin ánimo de lucro, una universidad, una biblioteca– que permite establecer unas estrategias y líneas de actuación para mantener y mejorar la posición de la entidad y alcanzar las metas propuestas en un plazo determinado, por ejemplo, cuatro años.

---

<sup>4</sup> "Informe de evaluación sobre el cumplimiento de las obligaciones de Publicidad Activa", CTBG.

Tabla 1. Pasos para la elaboración del plan estratégico de una biblioteca

Paso 1: Diagnosticar	Paso 2: Establecer los elementos estratégicos	Paso 3: Diseñar para que sean coherentes
<b>Diagnóstico</b> • Análisis del entorno externo • Análisis interno	2.1 Misión Valores	3.1. Usuarios - clientes 3.2. Cartera de servicios 3.3. Proyectos de trabajo 3.4. Métodos profesionales 3.5. Estimación de la actividad
	2.2 Líneas estratégicas Objetivos	3.6. Recursos humanos 3.7. Formación continuada 3.8. Estimación ingresos-gastos 3.9. Organización de la entidad 3.10. Evaluación y seguimiento

Fuente: elaboración propia.

No es un método sofisticado, pero sí organizado y realizado de forma rigurosa; tiene la virtud de ordenar, clarificar, explicitar, establecer “el modo en que se quieren hacer las cosas”, implica a toda la entidad y hace que las tareas, las actividades del día a día sean coherentes con los objetivos, fines y aspiraciones de la entidad. Que nada se desvíe y todo el mundo sepa qué se quiere hacer y cómo.

La pregunta más sencilla a la que responde es ¿dónde queremos que esté y cómo queremos que sea nuestra entidad en, por ejemplo, cuatro años? De forma complementaria:

- ¿Hacia dónde queremos que se dirija nuestra entidad?
- ¿Qué caminos hemos de escoger para conseguirlo?
- ¿Qué principios deben guiar nuestras opciones?

Esta reflexión estratégica es especialmente idónea para el abordaje de la transparencia y la rendición de cuentas ya que dicha operación se entiende como la “relación en la que A rinde cuentas ante B cuando A está obligado a informar a B sobre sus acciones y decisiones (pasadas y futuras), justificarlas y sufrir una sanción en el caso de mala conducta”.<sup>5</sup>

5 Schedler, “¿Qué es la rendición de cuentas?”, 20.

No es posible una información sobre las decisiones tomadas ni mucho menos una justificación de estas si no se cuenta con una planificación estratégica que defina esos fines, objetivos y aspiraciones de la entidad.

El plan seguido en la asignatura fue el siguiente:

- Misión de la Biblioteca de Alejandría.
- Visión y valores de la Biblioteca del Palatino en Roma.
- Líneas estratégicas y objetivos de la Biblioteca Imperial de Constantinopla.
- Los usuarios de la Biblioteca Vaticana, después de Semana Santa.
- La cartera de servicios de la Biblioteca de El Escorial.
- Proyectos de trabajo y métodos profesionales de la Biblioteca Bodleiana (Oxford).
- Estimación de la actividad, transparencia y rendición de cuentas en la British Library.
- Gestión de recursos humanos en la *Library of Congress*.
- Organización de la Biblioteca Nacional de España.
- Evaluación y cuadro de indicadores de resultados en las bibliotecas públicas.

Se usó esta metodología porque facilita el aprendizaje de la asignatura al trabajar sobre aspectos concretos de las distintas bibliotecas lo que ayuda a la comprensión y, además, su implantación está consolidada en el ámbito profesional, es una herramienta de trabajo obligada como profesionales y muy probablemente implantar un plan estratégico o participar en el diseño de uno será parte de la vida profesional.

El análisis de los elementos ligados a la transparencia en la British Library fue realizado por las alumnas de la asignatura Historia de las Bibliotecas del segundo curso del grado en Documentación María Paula Guerra Blacio y Natasha Carolina Lebrum Mendoza que realizaron un excelente trabajo.<sup>6</sup>

---

6 Hago extensiva la felicitación a todos los alumnos y alumnas del 2º Curso del Grado de Documentación de la Facultad de Ciencias de la Documentación (UCM de Madrid) 2020/2021 quienes, en condiciones de especial dificultad por las medidas de seguridad derivadas de la pandemia por COVID, realizaron un gran esfuerzo en este análisis estratégico para conocer mejor cuál ha sido la evolución diacrónica de los elementos fuentes en las bibliotecas a lo largo de la historia.

### *Desafíos en el entorno de la información...*

Para el acercamiento a una serie de cuestiones previas planteadas utilizaron la *Memoria de la Institución* correspondiente al periodo 2019-2020.

Ilustración 1. Portada de la *Memoria anual* de la British Library



La descripción final de la actividad se ve reflejada anualmente en la memoria o informe anual que contiene los balances económicos, cuenta de resultado, y la memoria de actividades realizadas.

La actividad de una entidad es la definida en sus proyectos: de la “suma” de ellos y de los procesos de gestión se deriva el volumen de actividad: las acciones que se realizan, los usuarios a los que se alcanza, los recursos materiales y humanos, los costes, etc.

Para la gestión de la actividad es muy común usar un Cuadro de Mando Integral (CMI), una herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones: recoge un conjunto de indicadores clave para medir de forma continua si se está cumpliendo lo establecido en la misión y las líneas estratégicas y los proyectos. Un Cuadro de Mando Integral presenta la información imprescindible para el seguimiento de “qué está pasando”, de forma sencilla, sinóptica y resumida; informa de la evolución de los parámetros fundamentales de la entidad y ayuda a tomar decisiones rápidas.

Entrando ya al análisis realizado por Paula Guerra y Natasha Lebrum significaron como los apartados más relevantes de la Memoria anual los siguientes: *Financial Review; Remuneration Report; Governance Statement y las Annual Accounts*.

Estas últimas, consisten en un informe de las actividades financieras durante el período de doce meses que terminó el 31 de marzo

de 2020. A su vez, también se muestran los datos del año anterior para realizar una comparación de los diferentes aspectos financieros. Por otro lado, también comparte una hoja de balances y el flujo de los fondos con respecto a la biblioteca.

Más tarde en las notas de cuentas se desarrolla cada uno de los aspectos de las cuentas anuales en donde se encuentran las inversiones que hubo, las donaciones, el gasto neto, los costes de personal, los costos de gobernanzas, entre otros más.

Es el apartado que ocupa más hojas por lo mismo, porque presenta todo lo que tenga que ver con cuentas que llevó a cabo la biblioteca para que las personas puedan saber que se hace con el dinero que recibe la British Library.

El informe de auditoría es un informe realizado por un auditor externo donde expresa una opinión no vinculante sobre las cuentas anuales o estados financieros que presenta una empresa. En este caso lo firma Gareth Davies, *Comptroller and Auditor General National Audit Office*.

Las autoras del trabajo destacaron en su presentación el hecho de que la memoria incluyera datos sobre igualdad mujeres/hombres, minorías, LGBTQ+. Lo que se encontró fueron cosas relacionadas con las mujeres, como exposiciones y un festival que hubo; sobre el colectivo LGBTQ+ se mencionan unas charlas que hubo y, en el apartado Business, se menciona que se dio un aumento de nuevos empresarios entre un público diverso.

La British Library reconoce que sus actividades tienen un impacto en la sociedad y en el medio ambiente a nivel local, regional y global a través de los recursos que consume, los residuos que produce, los desplazamientos y las pautas de trabajo que fomenta entre su personal y los productos que compra. La Biblioteca necesita proporcionar un almacenamiento estable y fiable de las colecciones, al tiempo que trata de minimizar el impacto que sus edificios y operaciones tienen sobre el medio ambiente. Resulta interesante destacar en este ejercicio de rendición de cuentas ligada a la sostenibilidad de la British Library como se incluye abundantes datos y estadísticas sobre el consumo de energía, la reducción de emisiones contaminantes de la biblioteca o el incremento del reciclaje entre otros muchos aspectos relacionados con la ecología.

*Desafíos en el entorno de la información...*

Una parte muy importante de la Memoria son los *Key performance indicators* (véase tabla 2) que nos indican los objetivos que se plantea conseguir durante el año y lo que ha conseguido, también compara los resultados de años anteriores. Estos indicadores son la mejor manera de que se produzca una rendición de cuentas eficaz.

Tabla 2. Cuadro de indicadores de rendimiento de la British Library

	Target 2019/20 000s	Actual 2019/20 000s	Actual 2018/19 000s	Actual 2017/18 000s
<b>CUSTODIAN SHIP</b>				
<i>We build, curate and preserve the UK's national collection of published, written and digital content</i>				
Printed items added to the collection through legal deposit	307	269	290	298
Digital items added to the collection through legal deposit	220	194	242	248
<b>RESEARCH</b>				
<i>We support and stimulate research of all kinds</i>				
Items consulted in Reading Rooms	1,530	1,337	1,472	1,521
British Library website items consulted	4,160	4,746	5,104	3,946
Visits to the Reading Rooms	420	358	418	424
<b>BUSINESS</b>				
<i>We help businesses to innovate and grow</i>				
People supported by the network of Business & IP Centres	24	22	23	19
<b>CULTURE</b>				
<i>We engage everyone with memorable cultural experiences</i>				
Visitors to exhibitions in St Pancras	855	928	1,095	1,091
Visitors to events and exhibitions outside London (UK)	264	736	267	785
Items lent to other institutions for events and exhibitions (not 000s)	300	209	375	294
<b>LEARNING</b>				
<i>We inspire young people and learners of all ages</i>				
Under-18 learners (and teachers) attending on-site learning sessions	20	18	30	33
Visitors to British Library Learning website	11,000	10,360	10,616	8,088
<b>INTERNATIONAL</b>				
<i>We work with partners around the world to advance knowledge and mutual understanding</i>				
International engagements hosted (not 000s)	420	379	523	410

## CONCLUSIÓN

Como conclusión general del trabajo de aula realizado se vio que las grandes bibliotecas analizadas enfocan su trabajo desde una perspectiva estratégica, no sólo es el caso de la British Library analizada más extensamente en esta comunicación.

Por otra parte, la rendición de cuentas ocupa un papel fundamental en las memorias anuales y, de hecho, se puede afirmar, que las memorias son un canal privilegiado para transparentar la actividad de la Biblioteca.

Hay que señalar, por último, que la transparencia no es un fin en sí mismo sino una herramienta para el fortalecimiento democrático, la generación de confianza, la respuesta a las demandas de integridad y buen gobierno y la mejora de la eficiencia en el funcionamiento de las bibliotecas

Las bibliotecas públicas deben aprovechar todos los canales que tengan a su disposición para mostrar los resultados de su gestión y rendir así cuentas a la sociedad. Deberían ver la transparencia como un compromiso que se asume “con los diferentes grupos de interés que contribuye a fortalecer la institución, a asegurar su sostenibilidad y a generar confianza en la sociedad”.<sup>7</sup>

## BIBLIOGRAFÍA

Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG).  
“Informe de evaluación sobre el cumplimiento de las obligaciones de Publicidad Activa”. Consultado 14 de marzo de 2022. <https://www.consejodetransparencia.es/dam/jcr:f955eab7-bb40-445b-8d39-7b13ac64034c/1-Congreso2021-informe-inicial.docx>.

---

7 Ana R. Pacios, Fátima García López y Ana M. Morales García, “Evaluación de la transparencia en las Bibliotecas Públicas del Estado”, 80.

Galindo, Jorge, Kiko Llaneras, Octavio Medina, Jorge San Miguel, Roger Senserrich y Pablo Simón (Politikon). *La urna rota: la crisis política e institucional del modelo español*. Barcelona: Debate, 2014.

García-Arribas, Roberto. “Transparencia y participación de los ciudadanos en las bibliotecas públicas: hacia una nueva coproducción de servicios entre los ciudadanos y bibliotecarios”. En *VII Congreso nacional de bibliotecas públicas. Bibliotecas públicas, conectados contigo*, 43-51. Madrid: Ministerio de Cultura, 2015. Consultado 16 de noviembre de 2021. [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/8988/3/VIICNBP\\_I.pdf#page=43](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/8988/3/VIICNBP_I.pdf#page=43).

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). “Acceso y oportunidades para todos. Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas”. Consultado 16 de septiembre de 2021. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>.

Ortiz de Zárate, Alberto. “Transparencia efectiva y hoja de ruta para alcanzarla”. *Portal de Transparencia*, 2019. Consultado 16 de septiembre de 2021. <https://es.slideshare.net/lorza/hoja-de-ruta-transparencia-efectiva>.

Pacios, Ana R., Fátima García López y Ana M. Morales García. “Evaluación de la transparencia en las Bibliotecas Públicas del Estado”. *Métodos de Información* 12, n.º 22 (julio de 2021): 58-85. <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI12-N22-058085>.



Schedler, Andreas. “¿Qué es la rendición de cuentas?”. Instituto Federal de *Acceso a la Información (IFAI)*, *Cuadernos de transparencia*, n.º 3 (agosto de 2004). Consultado 18 de septiembre de 2021. <http://www.infodf.org.mx/capacitacion/documentos/JURIDICO08/LECTURAS/MODULO%202/RENDICIONDECUENTAS.pdf>.

# Plataformización de la sociedad y moderación de contenidos

JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ  
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información, UNAM, México*

## INTRODUCCIÓN

La última década estuvo marcada por una ascendente interacción entre seres humanos y plataformas digitales. El arribo de la pandemia por COVID-19 vino a potenciar esta interacción al grado de impulsar una dependencia. Este intensificado uso de plataformas digitales ha sido señalado como un motor del progreso económico y una de las últimas transformaciones de Internet. Los usuarios alrededor del mundo son capaces de establecer negocios, expresarse, intercambiar productos, bienes y servicios, sin una necesidad directa de intermediarios corporativos o estatales, lo cual da forma a una “sociedad de plataformas”,<sup>1</sup> término que subraya el hecho de que las plataformas impulsadas por algoritmos y alimentadas por datos, representan una parte integral de la sociedad.

## LA SOCIEDAD Y SU PLATAFORMIZACIÓN

Definir a las plataformas varía en gran medida por el campo disciplinar en el que se analiza. No hay como tal un amplio consenso sobre este término y esto puede representar un obstáculo al momento de definir

1 José Van Dijck, Poell Thomas y Martijn de Waal, *The Platform Society*.

sus alcances en materia regulatoria. Si bien el auge de las plataformas ha invadido debates públicos y acuerdos internacionales, como señala Gawer,<sup>2</sup> la agenda de investigación sobre las plataformas ha sido limitada y en gran medida dividida por dos perspectivas teóricas diferentes: una dominada por la teoría económica y la otra en el espectro del diseño y la ingeniería informática. En el caso de la primera, enfocándose en la competencia de plataformas y la segunda en la innovación tecnológica.

Para Srnicek,<sup>3</sup> las plataformas son infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen, por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, e incluso objetos físicos. Puntualizando que, si bien técnicamente las plataformas pueden existir en formas no digitales, la facilidad de registrar actividades en línea hace que las plataformas digitales sean el modelo ideal para la extracción de datos en la economía actual. Un punto importante en esto es la capacidad de las plataformas digitales de proveer a sus usuarios las herramientas que les permiten construir sus propios productos, servicios y mercados.

Una plataforma se puede señalar entonces como una arquitectura programable diseñada para organizar interacciones entre usuarios y es ampliamente entendida para describir una diversa gama de servicios disponibles en Internet, que lo mismo puede incluir motores de búsqueda, redes sociales, venta de contenido creativo, tiendas de aplicaciones, etc. Las plataformas en línea son tan diversas como los diferentes mercados que existen y hay una variedad en cada rubro que forma parte de la infodiversidad que tenemos en Internet. Además, una plataforma puede tener distintos servicios al mismo tiempo, la OCDE<sup>4</sup> se refiere a las plataformas multilaterales, como aquellas que incluyen más de dos lados, por ejemplo, los motores de búsqueda son plataformas que conectan a usuarios, proveedores de contenido y anunciantes al mismo tiempo.

---

2 Gawer, "Bridging differing perspectives on technological platforms: Toward an integrative framework", 1239-1249.

3 Srnicek, *Platform Capitalism*.

4 "Plataformas digitales y competencia en México", OECD.

En términos generales, una plataforma está alimentada por datos, es automatizada y organizada a través de algoritmos e interfaces, y se formaliza su uso a través de relaciones de propiedad impulsadas por modelos comerciales y se gobierna a través de acuerdos de usuario.<sup>5</sup>

En cuanto al modelo de negocio, de acuerdo con el Parlamento Europeo,<sup>6</sup> se pueden considerar tres principales modelos aplicados a las plataformas digitales:

- **Modelo por suscripción:** Las plataformas ofrecen sus servicios a través de los proveedores de servicios de Internet (ISP por sus siglas en inglés), sin otras partes involucradas. Los usuarios finales pagan una suscripción por la prestación de un servicio. Un ejemplo común puede ser Netflix, HBO Max, Blim, Spotify, Apple Music, etc.
- **Modelo con publicidad:** Las plataformas ofrecen sus servicios a los usuarios sin pagos directos, es decir, los consumidores “aportan” sus datos y su tiempo a la exposición de publicidad, con lo cual las plataformas pueden mejorar la eficacia de sus anuncios y los flujos de contenidos. Ejemplos comunes pueden ser: Facebook, YouTube, Twitter, TikTok, etc. Mientras más usuarios se unen y utilizan estas plataformas de redes sociales funcionan de mejor manera, usuarios atraen a más usuarios y las plataformas continúan creciendo.
- **Modelo con acceso:** Las plataformas cobran a los creadores de contenido y de aplicaciones para que lleguen a sus usuarios finales. Por ejemplo, las tiendas de aplicaciones de Apple o Google que pueden cobrar a desarrolladores por las aplicaciones, al mismo tiempo estas aplicaciones pueden cobrar por los servicios que ofertan o pueden ser gratuitas. Si una biblioteca quisiera desarrollar una aplicación móvil ofreciendo sus servicios, tendría que considerar estos posibles costos.

---

5 José Van Dijck, Poell Thomas y Martijn de Waal, *The Platform Society*, 10.

6 “Challenges for Competition Policy in a Digitalised Economy”, EUPARL.

Las plataformas digitales de alguna manera intermedian los flujos de información y comunicación en Internet y están moldeando la forma en la que vivimos y nos organizamos como sociedad, además de que tienen un rol importante en las dinámicas políticas y de la propia democracia.

Cuando inició Airbnb posibilitó que los ciudadanos pudieran obtener ingresos importantes ofreciendo su espacio privado para alojar a otras personas, particularmente turistas, el espacio físico se compartía a través de una aplicación. Otras plataformas también comenzaron a desarrollar infraestructura digital para que los usuarios tuvieran la posibilidad de monetizar su talento sin necesidad de contratistas, agentes o publicirrelacionistas. De esta manera, proliferaron aplicaciones en donde se ofrecían clases de canto, de baile, de gramática, de programación, e incluso para monetizar contenido íntimo para sortear la crisis o como otra forma de hacer negocios.<sup>7</sup> Conviene mencionar que la monetización tiene distintas caras, en el ámbito digital no hay solamente una moneda de cambio; el dinero, la atención, la valoración del usuario, las recomendaciones, los *likes*, se han convertido en otras posibilidades para obtener recompensas.

Sin embargo, esto no ha estado exento de importantes enfrentamientos entre las grandes plataformas dominantes y diferentes gobiernos y comunidades locales en todo el mundo, lo cual ha reflejado la necesidad de tener instrumentos regulatorios para la operación de estos servicios. Desde que Uber comenzó a expandirse en diferentes partes del mundo, se han desarrollado conflictos importantes principalmente con el sector de taxistas. En países como Argentina, Colombia, Chile, Panamá, entre otros, se ha documentado los conflictos que en muchos casos han pasado de la protesta en las calles a la violencia física entre conductores de Uber y de taxis.<sup>8</sup> En México, Uber opera en 41 ciudades,<sup>9</sup> y las protestas se han extendido a muchas de ellas, siendo Ciudad de México una zona con reiteradas manifestaciones. Una situación similar se propició con

---

7 Morelos, "El negocio de la intimidad...".

8 A mayor abundamiento puede verse el siguiente artículo sobre estos enfrentamientos: "Conflicto entre Uber y los taxistas", Wikipedia. La enciclopedia libre.

9 "Descubre todas las ciudades donde hay Uber en México", Uber Blog.

la plataforma Airbnb y el gremio hotelero.<sup>10</sup> En las grandes ciudades con importante afluencia turística, Airbnb se posicionaba como la mejor opción para encontrar un lugar donde alojarse. Rápido, cómodo, y especialmente barato, Airbnb hizo que el sector hotelero protestara e impulsara medidas para regular a este tipo de plataformas. En 2019, Airbnb emitió un comunicado señalando que grupos de hoteles confabularon para ir en contra de la plataforma.<sup>11</sup> Airbnb continuaba creciendo e imponiendo su modelo, hasta 2020 cuando la pandemia por COVID-19 azotó el mundo y con ello el sector turístico se vio seriamente afectado.

Es importante considerar que existen distintos aspectos que se tienen que tomar en cuenta al momento de analizar a las plataformas y su interacción con la sociedad. Además de los aspectos económicos, también se deben de tomar en cuenta las cuestiones sociales, políticas e ideológicas, incluyendo el rol que las plataformas tienen en la organización de la información, comportamiento informativo y en el acceso a la información. Esto también tiene que analizarse a la luz de la geopolítica de las plataformas, en la medida en la que se distribuye la capacidad de influir en la comunicación y en el acceso a la información.

Esta “plataformización” de la sociedad conlleva a distintos desafíos en materia de información. Las plataformas digitales continuamente agudizan sus algoritmos e implementan mecanismos más invasivos a la hora de obtener datos del comportamiento de sus usuarios, convirtiéndose en grandes guardianes de este tipo de información. Por otro lado, la creciente competitividad entre plataformas, y el aún inmaduro sistema regulatorio para este tipo de tecnología, puede orillar a condiciones comerciales injustas en muchas partes del mundo propiciando abusos por parte de las plataformas digitales dominantes y en otros casos una corrupción maximizada.

Otro aspecto importante por considerar es la difusión de contenido ilegal, perjudicial y dañino, como los discursos de odio, el terrorismo, material de abuso sexual infantil, los cuales pueden ser generados y/o amplificadas en estas plataformas. Sin embargo, el aspecto más preocupante,

10 Jiménez Cano, “El gremio de hoteleros...”.

11 Agencia EFE, “*Airbnb* acusa hoteleros...”.

es la forma en la que las grandes plataformas dominantes influyen en la manera en la que nos comunicamos, interactuamos con otras personas, gobiernan el discurso en línea, y en general moldean nuestro comportamiento informativo particularmente a través de la moderación de contenidos.

## MODERACIÓN DE CONTENIDOS

La moderación de contenidos ha sido parte importante del funcionamiento de las redes sociales y de otras plataformas digitales desde años atrás. A principios del siglo XXI emergieron distintas empresas que hoy dan forma a nuestras actividades en línea y cuyo propósito era amplificar el contenido generado por el usuario. El nuevo milenio vio nacer a lo que serían las grandes plataformas en el futuro como Facebook (2004), YouTube (2005), Twitter (2006), LinkedIn (2002) y otras que se fundaron en los finales de los noventa como Google (1998) pero que evolucionaron a la par. Como indica Klonick,<sup>12</sup> al principio, muchas de estas nacientes empresas se consideraban empresas de *software*, no pensaban en “los efectos persistentes del habla como parte de lo que estaban haciendo”.

Durante la primera década del 2000, los debates sobre la moderación de contenidos no exigían tanta complejidad, las grandes preocupaciones eran asuntos relacionados con la privacidad y tímidamente se asomaban temas que en la actualidad son grandes discusiones mundiales como los discursos de odio, la desinformación y la violencia de género.

Los mecanismos, políticas y regulaciones de contenidos han sido objeto de intensos debates particularmente desde finales de la década del 2010, principalmente por tres aspectos: los crecientes discursos de odio, el ascenso de Donald Trump a la Presidencia de Estados Unidos, y más reciente la pandemia por COVID-19. Las plataformas de redes sociales modificaron el enfoque en cuanto a los contenidos, en gran medida por la pandemia y la desinformación que comenzaba a rebasar las posibilidades de controlarla.

---

12 Klonick, “Why The History...”.

De manera muy general, es importante mencionar que la moderación de contenidos en la mayoría de las redes sociales se hace entre una moderación humana y moderación algorítmica o automatizada.

La moderación automatizada se hace en conjunto con las distintas tecnologías agrupadas bajo la Inteligencia Artificial. Hoy nos enfrentamos con algoritmos muy especializados que analizan incluso la forma en la que tecleamos o hacemos *scroll* en la pantalla. Los algoritmos cada vez son más agudos, más precisos e invasivos; sin embargo, no importa el grado de innovación que puedan presentar, los algoritmos no son exactos, en los medios sociales no pueden detectar con precisión la sátira, la desinformación o el tiempo de respuesta es lento frente a imágenes de abuso. Los humanos sí, siempre se requerirá que los humanos se adapten al contexto, aunque naturalmente existen sesgos en la moderación humana que también puede ser producto de nuestras propias creencias, contextos o políticas de la empresa, es por eso que se usan comúnmente ambas moderaciones.

La falta de transparencia y las malas prácticas en el desarrollo de la moderación de contenidos han sido objeto de numerosos cuestionamientos técnicos, éticos y legales. En 2020, se filtraron las pautas de moderación de contenidos de TikTok, la popular red social, donde se evidenciaba que la compañía indicó a los moderadores que suprimieran las publicaciones creadas por usuarios “poco atractivos” físicamente, lo cual contemplaba incluso personas discapacitadas. El documento evidenciaba las distintas políticas para contenido marcado como “fallas congénitas”, “apariencia facial desagradable”, o que mostraran pobreza, barrios marginados o rurales. Al mismo tiempo, se les pidió a los moderadores humanos que censuraran el discurso político en las transmisiones en vivo. La justificación que argumentó TikTok es que necesitaba atraer a un mayor público bajo una idea aspiracional y sobre todo retener usuarios.<sup>13</sup>

Por su parte, la moderación humana se lleva a cabo por ejércitos de personas que realizan la compleja tarea de juzgar un contenido a gran

---

13 Hern, “TikTok...”.



escala, en su gran mayoría son personas subcontratadas en países como India y Filipinas,<sup>14</sup> con salarios bajos y con responsabilidades que afectan indirectamente a terceros en distintas latitudes, aplicando criterios que pueden ser ambiguos, culturalmente específicos, discriminatorios y sesgados.

Sumado al costo laboral en términos de bajos salarios, el costo humano es una variante que poco se ha analizado. Los moderadores de contenido pasan horas diariamente analizando publicaciones con discursos de odio, contenido violento, pornografía infantil, asesinatos, y todas las grandes campañas de desinformación. Lo que vemos en nuestra pantalla y que en algunos casos nos puede alarmar es porque previamente existían cosas todavía más aterradoras y que alguien las vio y decidió eliminarla. En 2020 se evidenció las presiones a las que se someten los moderadores humanos,<sup>15</sup> se ha documentado que varios de estos moderadores que están expuestos particularmente a desinformación comienzan a creer en ella, si te expones a cientos de videos diarios sobre la tierra plana puedes comenzar a dudar. Sumado a las consecuencias psicológicas que te orilla el observar contenido perjudicial como parte de tu jornada laboral, hay evidencia de cómo entre los moderadores de contenidos ha aumentado la depresión, adicción y el estrés postraumático. Poco después de evidenciar las consecuencias psicológicas en los moderadores de contenidos, Facebook acordó pagar 52 millones de dólares a moderadores actuales y anteriores para compensarlos por problemas de salud mental desarrollados en el trabajo.<sup>16</sup> Sin embargo, uno de los grandes problemas respecto a la moderación de contenidos es que se tiene poca información sobre contratos, dinámicas laborales y en general las políticas que utilizan las grandes plataformas, es decir, hay una falta de transparencia en estos procesos.

Independientemente del tipo de moderación, ambas tienen el potencial de afectar la capacidad de los usuarios para expresar sus ideas y acceder a la información, como consecuencia, el debate sobre la moderación

---

14 Arshy y Etcovitch, "The Human Cost...".

15 Newton, "The Trauma Floor...".

16 Newton, "Facebook will pay...".

de contenidos también ha escalado al nivel de gobernanza de las plataformas de redes sociales, organismos internacionales y asociaciones bibliotecarias.

Derivado de las crecientes tensiones entre la moderación de contenidos y la libertad de expresión, Facebook se vio obligado a instaurar un consejo asesor de contenido, un organismo independiente formado por personas de distintas partes del mundo, especialistas en libertad de expresión, derechos digitales, líderes políticos, que tiene la tarea de deliberar sobre las decisiones de contenido de Facebook. Uno de sus principales casos ha sido el polémico bloqueo a Donald Trump por publicar contenido incitando a sus seguidores a atacar el Capitolio,<sup>17</sup> lo cual también repercutió en su cuenta de Twitter.

En cuanto a los organismos internacionales, conviene mencionar que la UNESCO<sup>18</sup> ha desarrollado un Seminario sobre Moderación de Contenidos y Libertad de Expresión en las Redes Sociales, en donde abordaron las perspectivas de organizaciones internacionales relacionadas con los estándares internacionales de regulación de contenidos y protección de derechos humanos, entre las discusiones se sostuvieron destacan los alcances de las regulaciones, los procedimientos y criterios de moderación privada y la transparencia y rendición de cuentas.

En cuanto al sector bibliotecario, subrayo la Declaración de la IFLA sobre Bibliotecas e Inteligencia Artificial<sup>19</sup> en la cual ponen énfasis en las posibles afectaciones a la libertad de expresión como consecuencia de la moderación de contenidos impulsada por la inteligencia artificial. Señalando que las consecuencias negativas de este tipo de moderación pueden tomar muchas formas, desde eliminar o bloquear la carga de contenido identificado como ilegal o dañino, hasta restarle prioridad a dicho contenido, o la implementación automática del derecho al olvido.

En este sentido, la declaración subraya que, a pesar de las ventajas que ofrece, con frecuencia se expresan dudas en relación con la moderación

---

17 Kang, “El Consejo Asesor...”.

18 “Moderación de contenidos y protección de la libertad de expresión en redes sociales II – Diálogo nacional”, UNESCO.

19 “Statement on libraries and artificial intelligence”, IFLA.

de la Inteligencia Artificial, uno de estos problemas es la falta de transparencia y la opacidad en cuanto a los criterios de eliminación. Esto se complementa con el reporte de *AccessNow*<sup>20</sup> en el que señalan que las decisiones sobre la moderación del contenido pueden tener ramificaciones no solo para la libertad de expresión, sino también para otros derechos fundamentales, como el derecho a la libertad de asociación, así como para el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales.

## CONCLUSIONES

Internet marcó un parteaguas en cuanto a la libertad de expresión y el libre acceso a la información. Los discursos y las narrativas se diversificaron, sin embargo, a medida que nuestro consumo de información se comienza a limitar al contenido en redes sociales, blogs, podcast, videos, etc., el poder para decidir quién tiene el privilegio de ser visto al inicio de tu pantalla, en los primeros resultados de búsqueda, en tus alertas del correo, recae en las plataformas y esto tiene un impacto tanto a nivel individual como colectivo, pueden potenciar narrativas y al mismo tiempo silenciar expresiones, lo cual afecta particularmente a comunidades vulneradas históricamente.

Por otro lado, estamos ante un desafío importante en materia bibliotecológica y de la información con la moderación de contenidos en redes sociales y los cambios que actualmente se están gestando. Las presiones políticas y sociales obligan a modificar la forma en la que los flujos de información circulan y llegan a nuestras pantallas.

Si bien, todavía falta debatir ampliamente sobre las plataformas digitales y la moderación de contenidos, sin duda, el panorama de la gobernanza de las plataformas digitales está cambiando y las y los profesionales de la información tendrían que tener incidencia en estos procesos.

---

20 "Protecting free expression in the era of online content moderation", *AccessNow*.

BIBLIOGRAFÍA

- AccessNow. “Protecting free expression in the era of online content moderation”. Consultado 10 de septiembre de 2021. <https://www.accessnow.org/cms/assets/uploads/2019/05/AccessNow-Preliminary-Recommendations-On-Content-Moderation-and-Facebooks-Planned-Oversight-Board.pdf>.
- AFP. “Caos en Ciudad de México por protesta contra Uber y Didi”. *Chicago Tribune*, 7 de octubre de 2019. Consultado 10 de septiembre de 2021. <https://www.chicagotribune.com/hoy/ct-hoy-caos-mexico-taxis-vs-uber-didi-20191007-gtuwg-zpk5nbtmano3veymsxu4-story.html>.
- Agencia EFE. “Airbnb acusa hoteleros de ir contra la plataforma para proteger sus ganancias”. *El Diario*, 30 de abril de 2019. [https://www.eldiario.es/economia/airbnb-hoteleros-plataforma-proteger-ganancias\\_1\\_1571426.html](https://www.eldiario.es/economia/airbnb-hoteleros-plataforma-proteger-ganancias_1_1571426.html).
- Arsht, Andrew y Daniel Etcovitch. “The Human Cost of Online Content Moderation”. *Jolt Digest*, 2 de marzo de 2018. <https://jolt.law.harvard.edu/digest/the-human-cost-of-online-content-moderation>.
- Capital 21 Web. “Taxistas en cdmx exigen suspender servicios de Uber, didi y Cabify”. *Capital 21*, 12 de octubre de 2020. <https://www.capital21.cdmx.gob.mx/noticias/?p=3808>.

European Parliament (EUPARL). “Challenges for Competition Policy in a Digitalised Economy”. Consultado 2 de septiembre de 2021. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/542235/IPOLE\\_STU\(2015\)542235\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2015/542235/IPOLE_STU(2015)542235_EN.pdf).

Forbes Staff. “Taxistas protestan en CDMX contra apps de transporte”. *Forbes*, 12 de octubre de 2020. <https://www.forbes.com.mx/noticias-taxistas-cdmx-contr-apps-transporte/>.

Gawer, Annabelle. “Bridging differing perspectives on technological platforms: Toward an integrative framework”. *Research Policy* 43, n.º 7 (2014): 1239-1249. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2014.03.006>.

Hern, Alex. “TikTok ‘tried to filter out videos from ugly, poor or disabled users’”. *The Guardian*, 17 de marzo de 2020. <https://www.theguardian.com/technology/2020/mar/17/tiktok-tried-to-filter-out-videos-from-ugly-poor-or-disabled-users>.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). “Statement on libraries and artificial intelligence”. Consultado 10 de septiembre de 2021. [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/ifla\\_statement\\_on\\_libraries\\_and\\_artificial\\_intelligence.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/ifla_statement_on_libraries_and_artificial_intelligence.pdf).

Jiménez Cano, Rosa. “El gremio de hoteleros del mundo, contra *Airbnb*”. *El País*, 28 de mayo de 2013. [https://elpais.com/tecnologia/2013/05/28/actualidad/1369755419\\_436138.html](https://elpais.com/tecnologia/2013/05/28/actualidad/1369755419_436138.html).

Kang, Cecilia. “El Consejo Asesor de Contenido de Facebook confirmó el veto a Trump. Así funciona”. *The New York Times*, 5 de mayo de 2021. <https://www.nytimes.com/es/2021/05/05/espanol/consejo-asesor-facebook.html>.

Klonick, Kate. “Why The History Of Content Moderation Matters”. *Techdirt*, 30 de enero de 2018. <https://www.techdirt.com/articles/20180129/21074939116/why-history-content-moderation-matters.shtml>.

Morelos, Marisol. “El negocio de la intimidad: detrás de monetizar contenido sexual en redes sociales”. *El CEO*, 2021. <https://elceo.com/tecnologia/el-negocio-digital-de-la-intimidad-contenido-sexual-redes-sociales-onlyfans/>.

Newton, Casey. “Facebook will pay \$52 million in settlement with moderators who developed ptsd on the job”. *The Verge*, 12 de mayo de 2020. <https://www.theverge.com/2020/5/12/21255870/facebook-content-moderator-settlement-scola-ptsd-mental-health>.

\_\_\_\_\_. “The Trauma Floor. The secret lives of Facebook moderators in America”. *The Verge*, 25 de febrero de 2019. <https://www.theverge.com/2019/2/25/18229714/cognizant-facebook-content-moderator-interviews-trauma-working-conditions-arizona>.

Srnicek, Nick. *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity Press, 2016.

The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). “Plataformas digitales y competencia en México”. Consultado 2 de septiembre de 2021. <https://www.oecd.org/daf/competition/esp-plataformas-digitales-y-competencia-en-mexico.pdf>.

Uber Blog. “Descubre todas las ciudades donde hay Uber en México”. Consultado 10 de septiembre de 2021. <https://www.uber.com/es-MX/blog/ciudades-donde-hay-uber/>.

United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO). “Moderación de contenidos y protección de la libertad de expresión en redes sociales II – Diálogo nacional”. Consultado 12 de septiembre de 2021. <https://events.unesco.org/event-t?id=3580540210&lang=3082>.

Van Dijck, José, Poell Thomas y Martijn de Waal. *The Platform Society*. Nueva York: Oxford University Press, 2018.

Wikipedia. La Enciclopedia Libre. “Conflicto entre Uber y los taxistas”. Consultado 10 de septiembre de 2021. [https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto\\_entre\\_Uber\\_y\\_los\\_taxistas](https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto_entre_Uber_y_los_taxistas).

## VI. LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ANTE LA PROBLEMÁTICA SOCIAL ACTUAL



# El derecho a la información ante un problema social de pandemia

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA  
*Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España*

## INTRODUCCIÓN

La situación actual de pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto crudamente la dialéctica, para los poderes públicos, entre la necesidad de tomar medidas sanitarias para salvaguardar la salud de los ciudadanos, concretado jurídicamente en su derecho fundamental a la salud pública de la comunidad y privada de cada uno de ellos, frente a la limitación, e incluso suspensión, de algunos de los derechos fundamentales de las personas tan importantes como la libertad de movimientos, de asociación, de reunión, etc., como consecuencia de la adopción de tales medidas.<sup>1</sup>

Esta tensión, muy problemática desde el punto de vista jurídico, tiene una de sus expresiones principales en toda la compleja y difícil problemática que rodea al derecho fundamental a la información de los ciudadanos, máxime bajo el actual contexto de la sociedad de la información, donde el fenómeno de la información constituye una clave de bóveda fundamental para el desarrollo de nuestras sociedades.

---

<sup>1</sup> Una excelente panorámica sobre la problemática pandémica actual, en todos los órdenes, se encuentra en: Lázaro Pulido, Gómez García y Cancio Fernández, *La pandemia del miedo...*

## UNA BREVE CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICA DEL PROBLEMA: EL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN ANTERIORES PANDEMIAS DEL SIGLO XX

Para la adecuada comprensión del problema en el contexto actual, es fundamental acudir, siquiera superficialmente, al modo en que aquél se concretó en otras situaciones análogas de pandemia, en especial a lo largo del siglo xx, donde las coyunturas de pandemia adoptaron unos perfiles muy semejantes a los que estamos ahora padeciendo. En este sentido, resulta singularmente significativa la famosa pandemia conocida como Gripe Española de 1918-1919, por sus características similares a la actual pandemia que estamos viviendo.

De entrada, debe tenerse en cuenta que el derecho a la información fue reconocido como un derecho humano y fundamental ya en las primeras grandes Declaraciones liberales de derechos humanos de finales de la Edad Moderna. Así, el reconocimiento del derecho a la información, entendido como límite incuestionable para la actuación del Estado en el ejercicio de su poder para no convertirse en una tiranía, se remonta a la *Declaración del Buen Pueblo de Virginia* (12 de junio de 1776, artículo XII), a la *Declaración de Independencia de los Estados Unidos de América* (4 de julio de 1776), y sobre todo a la Constitución de este país (17 de septiembre de 1787), donde se muestra el interés de los constituyentes norteamericanos por proteger y garantizar, frente a posibles excesos del poder, los derechos de los ciudadanos a la libre expresión de opiniones, a la libertad de religión, de prensa y de asociación (1ª Enmienda, 1791). Igualmente, la *Declaración francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano* (26 de agosto de 1789), de tal manera que, en su artículo 11, reconoce expresamente la libertad de expresión, disponiendo:

Puesto que la libre comunicación de los pensamientos y opiniones es uno de los más valiosos derechos del hombre, todo ciudadano puede hablar, escribir y publicar libremente, excepto cuando tenga que responder del abuso de esta libertad en los casos determinados por la ley.

Desde entonces, el reconocimiento y la garantía de tal derecho genérico a la información han sido amplios e indiscutidos en todas las constituciones de los regímenes democráticos, y su importancia social ha sido considerada primordial como una de las bases fundamentales para el bienestar y la calidad democrática de un país.

Dicho esto, si atendemos a cómo se trató este derecho en situaciones de pandemia inmediatamente precedentes a la actual, podemos comprobar que, en general, la libertad de información ha sido fuertemente limitada, incluso suprimida, por parte de las autoridades políticas, hasta el punto de que, si tuviéramos que caracterizar genéricamente tales situaciones, la palabra que mejor las describiría sería *censura*. En efecto, la censura ha sido la reacción más común de los poderes públicos cuando las sociedades han tenido que afrontar coyunturas de gravedad pandémica. Así ocurrió, como dije antes, durante los tiempos de la conocida popularmente como Gripe Española de 1918-1919 (la denominación científica de la cepa es Influenzavirus A subtipo H1N), que causó más de cuarenta millones de muertos en todo el mundo. Se dio la circunstancia de que tal virus brotó durante los meses finales de la terrible coyuntura bélica de la Primera Guerra Mundial, donde los Estados no podían permitirse aparentar debilidad frente al enemigo, y, por lo tanto, para que la moral de la tropa y de la población no se viese mermada, las políticas con respecto al derecho a la información tenían que ser fuertemente restrictivas.<sup>2</sup>

En consecuencia, el antecedente histórico de pandemia más reciente nos enseña que el derecho a la información es un derecho intensamente afectado por dos razones fundamentales. En primer lugar, las circunstancias políticas y sociales juegan un papel decisivo, siempre en un sentido negativo, a la hora de exigir tal derecho en el plano de su efectividad práctica. En segundo lugar, al desconocerse la enfermedad

---

2 Lo cierto es que no se sabía realmente qué enfermedad era la que estaba matando impiadosamente a los soldados; se la denominada simplemente *fiebre de las trincheras*. Además, la población civil también se vio afectada por la enfermedad hasta el punto de que, solo en el Imperio Británico, se estima que murieron más de veinte millones de personas por el virus (véase: Barry, *The Great Influenza...*; y Killingray, "A New 'Imperial Disease': The Influenza Pandemic of 1918-9 and its Impact on the British Empire", 42).

desde un punto de vista sanitario y clínico, la tendencia de los gobiernos es la aplicación de medidas que ataquen directamente las desastrosas consecuencias del virus, pasando por encima, muy a menudo sin ningún tipo de contemplaciones, de los derechos, aun tratándose, como el de información, de un derecho humano y fundamental en los textos constitucionales de sus ordenamientos jurídicos.

#### EL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN EL CONTEXTO ACTUAL: EL MODELO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Si avanzamos en el tiempo, podemos comprobar que, tras la Segunda Guerra Mundial, el derecho a la información se vio mucho más reforzado, tanto en lo que se refiere a su reconocimiento como derecho humano y fundamental en las constituciones democráticas, como en lo que respecta a sus garantías efectivas. Así, la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de la Organización de Naciones Unidas (10 de diciembre de 1948), en su artículo 19, lo reconoció en un sentido más preciso y adecuado a los nuevos tiempos, al declarar:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

Con el ánimo de reforzar este reconocimiento, se expresa también el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (16 de diciembre de 1966) en su artículo 19, si bien contemplando algunas reservas al derecho (el derecho al honor y los derechos individuales de los demás, y por razones de orden público, de seguridad nacional, de salud y de moral públicas); así como el artículo 11 de la *Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea* (2 de octubre de 2000), el artículo 13,1º de la *Convención Interamericana sobre Derechos Humanos* (22 de noviembre de 1969) y el artículo 9 de la *Carta Africana sobre Derechos Humanos*

*y de los Pueblos* (21 de octubre de 1986). Especialmente significativo, por su amplio alcance, resulta el citado artículo 13, 1º de la *Convención Interamericana*, cuyo tenor literal es el siguiente:

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

A tenor de estos textos fundamentales, resulta inequívoca hoy la naturaleza absolutamente cardinal del derecho a la información, tanto como derecho humano (desde la primera generación de estos derechos: como derecho civil y político), como en su categoría de derecho fundamental, plenamente reconocido y protegido en el seno de los ordenamientos constitucionales de todos los países democráticos.

Esta singular importancia se hace aún mayor, si cabe, en el actual contexto social en que vivimos, genéricamente caracterizado como “sociedad de la información”. Es este un concepto extraordinariamente complejo, difícil de despachar en unas pocas líneas; no obstante, con el propósito de tener, al menos, un marco conceptual general que permita contextualizar adecuadamente nuestra exposición, me permito reproducir aquí un concepto de sociedad de la información, muy descriptivo (lo cual es una cualidad teniendo en cuenta que gran parte de la complejidad del concepto responde a que está teñido de una fuerte carga ideológica y valorativa) y abarcador, como es el ofrecido por el *Libro Verde sobre la Sociedad de la Información en Portugal* (1997). Dice así:

La sociedad de la información es una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central

en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos.

Esta definición nos muestra con total claridad que el factor distintivo y primordial del actual modelo de sociedad de la información es precisamente la centralidad del fenómeno de la información en todos sus aspectos, dimensiones y determinaciones posibles: su creación, distribución, uso y consumo en tanto que elemento esencial de las actividades políticas, económicas, sociales y culturales de las sociedades y de las personas; de ahí, como decimos, la gran relevancia del derecho a la información bajo este nuevo contexto.<sup>3</sup>

Partiendo de esta premisa, bajo el vigente modelo de sociedad de la información, el derecho a la información presenta básicamente dos dimensiones, una pública y otra privada. Por una parte, la dimensión pública del derecho a la información gira en torno al interés general del Estado y de la sociedad y, en relación con situaciones de emergencia sanitaria como una pandemia como la que estamos padeciendo, se concreta en la necesidad de priorizar la salud pública como bien político-jurídico que debe preservarse, de tal manera que esta última debe ponderarse en relación con el derecho a la información de la sociedad y de los ciudadanos. Por otra parte, la dimensión privada del derecho a la información atañe al interés particular del ciudadano, y se refiere a su derecho particular a acceder y obtener información veraz y verdadera como derecho fundamental que debe preservarse bajo tales coyunturas de emergencias pandémicas.

Así pues, la justa ponderación de ambas dimensiones y su comprensión ajustada a las situaciones concretas, constituyen el marco de

---

3 Ciertamente, como señala Manuel Castells, tan fundamental importancia de la información está ligada a la irrupción y al extraordinario desarrollo experimentado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a partir, sobre todo, de la década de los ochenta del siglo pasado, las cuales han provocado una auténtica revolución en todos los procesos sociales, económicos y culturales, y en la propia vida de las personas; así como al surgimiento y proliferación de Internet. De ahí que Castells hable mejor de “paradigma tecnológico” para referirse al nuevo modelo de sociedad de la información (véase: Castells, *The Rise of the Network Society...*).

adopción de posibles soluciones a la hora de tomar decisiones por parte de los poderes públicos, en relación con el derecho a la información de la sociedad en general y de los ciudadanos en particular.

#### LA SOLUCIÓN GENERAL DE LOS ESTADOS ACTUALES FRENTE A LA ACTUAL PANDEMIA DEL COVID-19: EL ESTADO DE EXCEPCIÓN

Frente a este panorama, ¿cuál ha sido la solución general que han adoptado los Estados frente a la actual pandemia que estamos padeciendo? Sin duda, la declaración y establecimiento de un estado de excepción, más o menos intenso o modulado, según la gravedad de las coyunturas sanitarias bajo las que los Estados se encuentran inmersos en cada momento.

No es este el lugar apropiado para entrar en las procelosas polémicas en torno a qué se entiende por estado de excepción. Para conceptualizarlo, Carl Schmitt, uno de sus teóricos principales, parte de la diferencia entre el estado de excepción y los poderes de emergencia que están previstos y definidos en casi todas las constituciones, y que los gobiernos pueden ejercer bajo las circunstancias predeterminadas en los propios textos constitucionales. Sin embargo, el estado de excepción, según Schmitt, tiene un alcance más amplio y profundo, en el sentido de que la legitimidad de su declaración se sustenta sobre la necesidad de proteger el orden constitucional frente a un ataque, bien desde afuera, o bien desde dentro, por parte de quienes pretender destruir tal orden. De este modo, en virtud del principio *necessitas non habet legem*, la excepción va más allá que la ley, la cual, como se ha dicho, tasa pormenorizadamente las condiciones de ejercicio de los poderes de los gobiernos ante las situaciones de emergencia y, por lo tanto, constituye el atributo característico del soberano, esto es, de aquel que tiene el poder de decisión en torno a las mismas bases que cimentan el orden político-jurídico de un Estado: “Soberano es quien decide sobre el estado de excepción”, afirmó lapidariamente Schmitt.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Schmitt, *Teología política*, 13.

Este concepto filosófico-político de estado de excepción se proyecta, en general, en la posibilidad de limitación, e incluso la suspensión temporal, de determinados derechos fundamentales, para afrontar y luchar frente a una situación sobrevenida catastrófica y de excepcionalidad política, social, económica, etc., en un determinado momento, por parte de quien ostenta el poder ejecutivo, bajo un orden jurídico-constitucional concreto.

Si aterrizamos estas ideas en relación con el tema central de nuestra reflexión, los distintos estados de excepción bajo la actual pandemia se han concretado, en relación con el derecho a la información, con las siguientes implicaciones y consecuencias:

- a) En relación con la dimensión pública del derecho a la información, el ciudadano y su situación sanitaria personal han sido objeto permanente de información pública, de cara a disponer, por parte de los Estados, de información referente al control sanitario de la pandemia para salvaguardar y procurar mejor nivel de salud pública. En este aspecto, como no podía ser de otro modo teniendo en cuenta que vivimos plenamente inmersos en la sociedad de la información, los gobiernos han sustentado prácticamente toda su acción en el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, y de Internet, para luchar contra la emergencia. Ahora bien, los principales peligros para los derechos fundamentales de los ciudadanos (no solo para su derecho fundamental a la información) reside en su posible uso incontrolado, o incluso abusivo, cuando se toman medidas; por ejemplo, el control y la vigilancia (personal y digital) del estado de salud y de los movimientos de las personas, y de determinados grupos de población para evitar que se propague la pandemia o reducirla. Las monitorizaciones y los rastreos llevados a cabo en este sentido están generando una información extraordinariamente delicada a la hora de valorar la acción pública de los gobiernos y, si no se controla adecuadamente, puede derivar en excesos muy graves



desde el punto de vista de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Así, por ejemplo, resulta muy delicado el uso que se pueda hacer de los datos personales, tanto sobre la salud de las personas, como sobre su localización, de cara al rastreo de posibles contagiados. Ello puede resultar muy peligroso si no se garantiza el anonimato de estos datos, de cara a posibles abusos sobre la privacidad de las personas<sup>5</sup> y a un posible uso distinto de tales informaciones que no sea con fines puramente sanitarios, lo cual, desde el punto de vista de los derechos humanos, puede ser verdaderamente lamentable.

- b) En relación con la dimensión privada del derecho a la información, la clave fundamental estriba en que el ciudadano es sujeto titular del derecho a una información completa y transparente, especialmente en relación con la información que atañe directamente a la pandemia, y que debe ser garantizada en la mayor medida posible por parte de los poderes públicos.

En el presente contexto pandémico, al ciudadano le resulta más necesario que nunca tener acceso a toda la información referente a la enfermedad y a las medidas sanitarias que adoptan los gobiernos para evitar la propagación de la pandemia.<sup>6</sup> Esta necesidad de información se está viendo exponencialmente incrementada durante la pandemia; y es que una buena información, en este sentido, puede evitar muchas catástrofes y, por lo tanto, la satisfactoria efectividad del derecho a la información, en este sentido, constituye un medio esencial para todos los derechos fundamentales que están implicados en el genérico derecho a la salud.

---

5 En Corea del Sur, por ejemplo, el gobierno ha difundido información orientativa sobre la salud de los ciudadanos, con todo tipo de datos personales de personas infectadas, incluyendo enlaces que dirigen a información detallada sobre sus movimientos. Todo esto es un grave peligro para la privacidad y la confidencialidad médica y, además, supone una estigmatización social de estas personas.

6 Una excelente comprensión del fenómeno de las necesidades de información se ofrece en el Modelo NEIN, postulado por el doctor Juan José Calva González (véase: Calva González, *Las necesidades de información...*; y Gómez García, "El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información", 1-28).

Asimismo, en relación con otros derechos fundamentales afectados por la situación sanitaria como, por ejemplo, todos los relacionados con el trabajo y la economía, la adecuada realización del derecho a la información es muy importante de cara a que el ciudadano conozca qué disposiciones y qué incentivos y ayudas están ofreciendo los poderes públicos para paliar, en la medida de lo posible, los efectos negativos sobre estos aspectos que pueda producir la pandemia.

En consecuencia, en estos aspectos, y ante la rapidez que preside la evolución de las circunstancias pandémicas, el derecho a la información del ciudadano ha de ser satisfecho también con celeridad y con transparencia, especialmente en lo que respecta a la información oficial emitida por los poderes públicos.

En relación con esto, se ha revelado especialmente problemática la lucha contra las *fake news* sobre la pandemia en sí misma y sobre la naturaleza de la propia enfermedad, ya que están siendo fuente de confusión constante para las personas, y, en consecuencia, una grave amenaza para el ejercicio satisfactorio del derecho a acceder y disponer de una información de calidad al respecto, por parte del ciudadano. En este sentido, también resulta especialmente preocupante el deterioro, o incluso directamente la supresión, por parte de los gobiernos, de políticas de transparencia informativa en el acceso del ciudadano a la información pública; así como, en un plano puramente fáctico, el problema de la “infoxicación” o sobreabundancia de información imposible de procesar adecuadamente por parte del ciudadano, que puede llevar a confundirle de manera estrepitosa y a tomar decisiones equivocadas en torno a su conducta bajo la pandemia, que pueden resultar fatales para su salud.

## CONCLUSIÓN: EL DERECHO A LA INFORMACIÓN MÁS ALLÁ DE LA PANDEMIA

El derecho a la información es un derecho humano y, como tal, constituye una suerte de “precondición” de todo régimen democrático. Su

reconocimiento, garantía y protección en el ámbito constitucional de un Estado resultan necesarios para poder considerar a éste un verdadero Estado democrático. Ciertamente, sin un espacio público adecuadamente informado, difícilmente puede hablarse de un espacio en verdad democrático. Los ciudadanos deben tener acceso a una información amplia, objetiva, veraz, oportuna y plural en relación con el contexto vital en que se desarrolla su existencia en una determinada sociedad. Una debida satisfacción del derecho a la información de los ciudadanos es un presupuesto fundamental de toda ciudadanía democrática. Así se reconoce y proclama por parte de la práctica totalidad de los textos internacionales sobre derechos humanos y por todas las constituciones internas de los Estados democráticos.

Así pues, en un contexto pandémico como el actual, donde, como hemos visto, resulta muy factible que puedan cometerse posibles abusos relacionados con toda la compleja casuística que rodea al derecho a la información, los poderes públicos deben ser especialmente escrupulosos y, en este sentido, deben ser muy prudentes a la hora de articular y aplicar medidas para hacer frente al desastre sanitario. La ley debe ser el marco de referencia, junto a la proporcionalidad, la transparencia, su mínima incidencia negativa en el derecho a la información y su limitada duración en el tiempo, reduciéndose a lo imprescindible, de tal manera que generen los menores perjuicios posibles para la salud democrática del país. Estas exigencias se cifran, en la práctica, en la necesidad de una justa ponderación, por parte de las instituciones públicas, de estos derechos fundamentales que están en confrontación con el derecho a la salud pública y privada de los ciudadanos, con el fin de evitar que el Estado acabe convirtiéndose en una suerte de *Big Brother* que pueda llegar a vigilar y controlar la vida de los ciudadanos, como consecuencia del enorme acopio de datos e información de carácter personal que están acumulando al amparo de estas medidas excepcionales (piénsese, por ejemplo, en los grandes peligros que comportan los sistemas de rastreo de personas que se han puesto en práctica).

En suma, debemos tener presente que, para hacer frente a esta crisis sin precedentes en todos los órdenes de la vida de las sociedades y de las

personas, resulta imprescindible tener una visión a largo plazo sobre las consecuencias a que nos pueden conducir las medidas puntuales que se están adoptando para combatir el virus. Existe el peligro de que los poderes públicos estén tentados de prolongar estas medidas más allá de la presente crisis, de tal modo que pueda llegar a ser muy difícil (por no decir irreversible) un retorno a la situación anterior a la pandemia, con el consiguiente deterioro de la calidad democrática de nuestros Estados. Para evitar esto, es importante que no se pierda de vista que los derechos humanos han de ser el centro en torno al que debe girar esa visión de futuro.

## BIBLIOGRAFÍA

Barry, John M. *The Great Influenza: The Story of the Deadliest Pandemic in History*. New York: Penguin Groups, 2004.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México D.F.: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

Castells, Manuel. *The Rise of the network Society, The Information Age: Economy, Society and Culture 1*. Cambridge, Oxford: Blackwell, 1996.

Gómez García, Juan Antonio. "El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información". En *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios*, coordinado por Juan José Calva González, 1-28. México D.F.: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2016.

Killingray, David. "A New 'Imperial Disease': The Influenza Pandemic of 1918-9 and its Impact on the British Empire". *Caribbean Quarterly* 49, n.º 4 (December 2003): 30-49.

Lázaro Pulido, Manuel, Juan Antonio Gómez García, Raúl C. Cancio Fernández, eds. *La pandemia del miedo. Pánico, poder y Derecho durante la crisis de la COVID-19*. Madrid: Síndéresis, UBO, 2020.

Schmitt, Carl. *Teología política*. Traducido por Francisco Javier Conde. Madrid: Trotta, 2009.

# Los usuarios y el acceso a la información en España en tiempos de pandemia

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

La inédita situación que estamos viviendo globalmente con motivo de la pandemia provocada por el COVID-19 ha hecho que en los individuos surjan nuevas necesidades informativas, así como nuevos comportamientos en busca de la información que necesitan. Y todo ello ha afectado a todo tipo de usuarios de información. En este sentido Montesi<sup>1</sup> señala que la mayoría de los usuarios encuestados en su estudio se sintió obligada a estar informada y, consecuentemente, consumió más información de la que lo hacía habitualmente. En el presente trabajo analizamos cómo el entorno y su evolución han determinado el surgimiento de esas nuevas necesidades y el comportamiento informativo de los usuarios de información españoles, cómo el acceso a la información se ha visto afectado y cómo, a pesar de encontrarnos inmersos en lo que se ha dado en llamar la sociedad de la información, algunos ciudadanos han sido excluidos de ella. En un contexto caracterizado por la sobreabundancia de información y por la desinformación, a los centros de información y a sus profesionales les

---

1 Montesi, "Características situacionales del comportamiento informacional durante el confinamiento por COVID-19: resultados de una encuesta".

corresponde actuar. Esto nos lleva a plantearnos qué han hecho y hacen ante este escenario.

Es evidente que nos encontramos ante una situación nueva en todos los ámbitos de la actividad humana, inesperada, incierta y cambiante, que afecta a todos los ciudadanos y que ha venido acompañada no solo de una sobreabundancia de información sino, también (y consecuentemente) de un sinfín de necesidades de información que requieren de una satisfacción inmediata, urgente, mediante un comportamiento informativo.

## LA IMPORTANCIA DEL CONTEXTO

Esta situación precisamente lo que nos enseña es la importancia del contexto o entorno del usuario de la información en la determinación no solo de sus necesidades de información (fundamentalmente) sino, también, de su comportamiento informativo y el grado de satisfacción con respecto a la información obtenida. Se trata de uno de los elementos destacados por Calva González<sup>2</sup> en el Modelo NEIN (Necesidades de Información), modelo teórico utilizado para el estudio del fenómeno de las necesidades de información de los usuarios. Este modelo teórico contempla como una de sus variables esenciales el ambiente o conjunto de factores externos al individuo, refiriéndose a los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto y que desde esa posición influyen sobre él para dar origen a las necesidades de información.

Ese contexto se caracteriza fundamentalmente por dos rasgos: es cambiante y es doble. La razón del primer rasgo está en que el contexto se ha ido adaptando a las distintas etapas por las que ha pasado la evolución de la situación pandémica y que son, básicamente:

- Antecedentes.
- Confinamiento.
- Desescalada en todas sus fases.
- Nueva normalidad.
- Vacunación.

---

2 Calva González, *Las necesidades de información...*, 56.

En España, el primer caso conocido de la enfermedad se dio el 31 de enero de 2020, pero no fue hasta el 14 de marzo cuando el Gobierno español, ante la rápida expansión del virus, decretó el estado de alarma en todo el territorio nacional y limitó la libre circulación de los ciudadanos, resultando en un confinamiento de la población en sus hogares. A medida que mejoraba la situación y después de 42 días de reclusión se inició lo que se dio en llamar la “desescalada” con paulatinas medidas de alivio y restricciones que se recogían en un plan formado por cuatro fases sucesivas por las que se pasaba de manera asimétrica en cada provincia o isla según su situación epidemiológica. El 21 de junio, tras 98 días, expiró el primer estado de alarma y España entró en la llamada “nueva normalidad”. Desde entonces la situación ha ido evolucionando irregularmente a partir de distintas olas de repuntes de contagios y fundamentalmente desde el comienzo de la campaña de vacunación el 20 de diciembre de ese año. En la actualidad, siguen dándose contagios y restricciones.

Por otra parte, ese contexto es doble en el sentido de que es común o global, porque al tratarse de una pandemia se da en todo el mundo, y específico, porque cada individuo cuenta con su propio contexto, en relación con el más general y común: edad, actividad laboral/profesional, social/comunicación, recreativa, personal, etc.

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Teniendo muy presente ese contexto o entorno y lo que le caracteriza (cambiante y doble) podemos decir que, en general, las necesidades de información de las personas han ido evolucionando según cambiaba el contexto, de forma que en cada etapa o fase han ido surgiendo nuevas y diferentes a las anteriores. También se puede afirmar que hay necesidades de información comunes y necesidades específicas. Las primeras se dan independientemente del entorno particular del individuo. Todos queremos saber qué es esta enfermedad, cómo nos puede afectar y qué tenemos que hacer para evitarla o curarnos, si estamos afectados. Tam-



bién si vamos a infringir o no las normas establecidas, por ejemplo. Las específicas dependerán de las circunstancias particulares de cada individuo, de su actividad laboral/profesional, de su formación, de su edad, y de sus posibilidades de acceso a la información. Esas necesidades las comparte con otros miembros de las distintas comunidades de usuarios que se han identificado en la bibliografía al uso: académicos, investigadores, sanitarios, empresarios, alumnos, niños, padres, etcétera.

A partir de la observación, y no de un estudio sistemático, y teniendo en cuenta fundamentalmente el carácter general y el tipo de información requerida, exponemos a continuación algunos tipos de “necesidades de información” que han surgido desde el inicio de la pandemia:

1. Necesidades de información lingüística al querer conocer el significado de nuevos términos aparecidos con la pandemia. En un artículo aparecido el 16 de marzo de 2020,<sup>3</sup> al comienzo de la pandemia, se decía que “coronavirus”, “estado de alarma” y “cuarentena” eran las palabras más buscadas en Google. Por su parte, la RAE,<sup>4</sup> el 30 de abril de 2020, publicó en su página web que “pandemia”, “cuarentena”, “confinar”, “resiliencia”, “epidemia”, “virus”, “traje” y “cuidar” fueron algunas de las palabras más buscadas en el *Diccionario de la Lengua Española* (DLE) durante el mes de marzo anterior, en el que recibieron más de 84 millones de visitas (casi 3 millones diarios). También que había recibido múltiples consultas de carácter lingüístico y vía Twitter sobre palabras como “coronavirus” (origen, escritura correcta, muerte por/con coronavirus...), “pandemia” (diferencia entre pandemia y epidemia, si es redundante decir pandemia global y pandemia mundial), “COVID-19” (escritura, género, pronunciación), “cuarentena” (si debe ser necesariamente de cuarenta días), “sanitizar” (sobre su validez) o “traje” (si se escribe con “g” o con “j”).

---

3 Europa Press, “Los términos más buscados...”.

4 “Las palabras más buscadas en el diccionario durante la cuarentena”, Real Academia Española.

2. Necesidades de información de carácter normativo para conocer lo que dice la norma que pueda afectar a cada uno de los ciudadanos: restricciones, multas, documentación necesaria para movilizarse, etc.
3. Necesidades de información sanitaria para todos, por lo que, desde el comienzo, proliferaron medios de comunicación divulgativa y todo tipo de iniciativas para que los ciudadanos estuvieran bien informados sobre asuntos hasta entonces desconocidos.
4. Necesidades de información que podríamos llamar “práctica” sobre asuntos muy variados, como, por ejemplo, relacionados con la enfermedad (síntomas, curación, tratamiento, higiene, prevención, vacuna...), recetas de cocina, cómo hacer una mascarilla, ejercicios gimnásticos para mantenerse en forma, etc.
5. Necesidades de información especializada de investigadores y sanitarios. Una información que aparece de forma vertiginosa, sin contrastar, para una investigación urgente e inmediata o para conocer cómo protegerse, cómo tratar la enfermedad, cómo organizarse.
6. Necesidades de información para profesionales. En este sentido cabe destacar las surgidas entre los profesionales de la información referidas a recursos de información, formación en el uso de esos recursos, etc.
7. Necesidades de información académica en todos los niveles para el apoyo a la docencia en línea. Desde el comienzo de la pandemia, las universidades pusieron a disposición de profesores y alumnos herramientas y materiales para ello, las bibliotecas y otras instituciones (como las editoriales), libros en acceso abierto temporal.

*Desafíos en el entorno de la información...*

8. Necesidades de información para el ocio/entretenimiento: lectura, música, cine, viajes (sobre todo cuando el presidente anunció que en el mes de julio tendríamos vacaciones).
9. Necesidades de información fidedigna ante la sobreabundancia de información, lo que ha extremado la importancia de la detección de noticias falsas, así como el interés en ello de Gobiernos, medios de comunicación, ciudadanía, bibliotecas, organismos internacionales, etcétera.
10. Necesidades de información insatisfechas: sobre curación, recaída, inmunidad, etcétera.

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS  
DE LA INFORMACIÓN

Otro elemento de gran importancia considerado en el Modelo NEIN sobre el fenómeno de las necesidades de información es el del comportamiento informativo. Su estudio es imprescindible para conocer esas necesidades. Cuando en un individuo surge una necesidad de información provocada por su contexto, adopta una actitud de búsqueda de esa información para satisfacer esa necesidad, y esa búsqueda la puede realizar en diversas fuentes, tanto orales como escritas. Según Calva<sup>5</sup> el comportamiento informativo “se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento” y está íntimamente relacionado con las necesidades de información, así como con la satisfacción de estas, además de influenciado por factores externos e internos al individuo.

En este sentido y respecto al comportamiento informativo de los españoles en tiempos de pandemia, podemos decir que la inmensa mayoría de los usuarios, y a partir de las necesidades de información que les han surgido en relación con la vivencia de este nuevo contexto, han

---

5 Calva González, *Las necesidades de información...*, 102.

desarrollado un comportamiento informativo que los ha llevado a utilizar distintas fuentes para obtener el conocimiento del que carecían en todas las fases. Esas fuentes o medios han sido, fundamentalmente, los siguientes:

1. Internet, usado para acceder a Google, páginas web de todo tipo (incluidas las de bibliotecas), recursos electrónicos y plataformas académicas.
2. Redes sociales tales como WhatsApp, YouTube, Facebook, Twitter e Instagram, fundamentalmente.
3. Medios de comunicación (televisión, radio y prensa) en ambos soportes.

Todos los estudios<sup>6</sup> realizados sobre el uso de Internet y las redes sociales en época de pandemia en España destacan el aumento de consumidores de estas herramientas en este último año justificado en su mayor parte por el aumento de la educación y el trabajo online, por las restricciones de movilidad que aún afectan a gran parte de la población, así como por la necesidad de estar informados, entretenidos y comunicados. En este sentido Montesi,<sup>7</sup> en su estudio sobre el comportamiento informativo de los españoles durante los meses de confinamiento, afirma que tanto los medios de comunicación tradicionales como los sociales se utilizaron para “comprender la pandemia y aprender acerca de ella”.

## LOS PROFESIONALES DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN ANTE LA PANDEMIA

La situación planteada por la pandemia en sus distintas fases ha provocado diferentes actuaciones por parte de los profesionales de los centros de información españoles y de las instituciones oficiales responsables. De entre todas, cabe destacar las siguientes:

<sup>6</sup> "Digital 2021 España", We are Social.

<sup>7</sup> Montesi, "Características situacionales del comportamiento informacional durante el confinamiento por COVID-19: resultados de una encuesta".

1. Celebración de encuentros virtuales que proliferaron durante el confinamiento para afrontar asuntos surgidos ante el desconcierto inicial. Un ejemplo lo representa la serie *Cuarentébinar* organizada por “Mares virtuales”,<sup>8</sup> donde a partir de distintos *webinars* se trataron temas tales como la desinformación, el uso de medios o redes sociales, los datos abiertos y el regreso a la presencialidad. También hay que destacar la iniciativa *Laboratorios bibliotecarios en confinamiento*<sup>9</sup> del Ministerio de Cultura y Deporte con la organización de cuatro sesiones virtuales durante los meses de mayo y junio de 2020 para reflexionar en torno al impacto que tendrá la pandemia en las bibliotecas y cómo se puede dar respuesta a los retos que vendrán.
2. Interés por registrar lo que están haciendo las bibliotecas y sus profesionales durante el confinamiento y debido a su cierre por imperativo legal, tanto en publicaciones como en encuentros virtuales. Un ejemplo de ello es el recurso creado por Pedro Lázaro Rodríguez que lleva por título *COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por COVID-19*.<sup>10</sup> Se trata de un sitio web de carácter abierto y dinámico que incluye noticias aparecidas en medios de comunicación digitales sobre bibliotecas públicas desde inicios de enero hasta finales de mayo de 2020. También resulta de interés el número 14 de la *Revista Desiderata*<sup>11</sup> que, publicado el 1 de abril de 2020, contenía un reportaje donde compiló testimonios de bibliotecarios que explicaban cómo habían afrontado la situación sobrevenida y qué estaban haciendo en sus bibliotecas para sus usuarios y la ciudadanía en general.

---

8 “Cuarentébinar”, Mares Virtuales.

9 “Laboratorios bibliotecarios en confinamiento”, Ministerio de Cultura y Deporte.

10 “COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por COVID-19 basado en noticias digitales”, Universidad de Granada

11 Navas, “¿Qué han hecho y están haciendo los bibliotecarios en tiempos de Coronavirus?”.

3. Asociarse con otras instituciones. Es el caso de los bibliotecarios de Ciencias de la Salud de España (bibliotecarios de hospitales, de universidades, de colegios oficiales, de sociedades científicas...), más de 70 participantes que se asociaron para colaborar y prestar servicios tales como localización de información fiable y estrategias de búsqueda, formarse, reunirse virtualmente para analizar la situación, etc. La iniciativa recibió el nombre de *#AyudaBiblioteca* a través de Twitter, utilizando dicho *hashtag* se podían lanzar preguntas o solicitar ayuda con búsquedas bibliográficas o de información.
4. Creación de protocolos específicos para mantener informados a los usuarios que dan cuenta de todos los servicios y recursos a su disposición. Un ejemplo lo tenemos en las bibliotecas universitarias que componen la red REBIUN.<sup>12</sup>
5. Acciones pensadas para los usuarios tales como información para combatir las noticias falsas, puesta a su disposición de recursos electrónicos, creación de guías de recursos o servicios (difusión selectiva de información sobre coronavirus), organización de actividades culturales tales como clubes de lectura y sesiones de cuentos virtuales como, por ejemplo, el de la Biblioteca de la Universidad de Navarra,<sup>13</sup> atención y comunicación con los usuarios a través de distintos medios (correo electrónico, redes sociales, chat, teléfono, nuevas plataformas como Zoom o Meet), referencias virtuales, formación de usuarios en estrategias de búsqueda, utilización de recursos y gestión de la información con talleres y *webinars* de interés en línea, ampliación del wifi y préstamo de ordenadores y *tablets* para los usuarios sin acceso a Internet, fabricación de pantallas protectoras con impresoras 3D, etc.

---

12 "¿Cómo están reaccionando las bibliotecas universitarias de REBIUN ante el COVID-19?", Red de Bibliotecas Universitarias Españolas.

13 Caprichos y ocurrencias, "Leyendo se entiende la gente. Decálogo del buen lector confinado", *Blog de lectura de la Universidad de Navarra*.

## CONCLUSIONES

Es evidente que la situación sanitaria en la que nos encontramos ha provocado, en sus distintas fases, un mayor y diferente consumo de información por parte de los usuarios. Han surgido nuevas necesidades informativas y se han desarrollado nuevos comportamientos en la búsqueda de información. Y todo ello determinado por los factores externos que rodean al individuo. El confinamiento ha multiplicado el acceso y uso de la información virtual, lo que ha hecho que los profesionales de los centros de información se hayan replanteado algunas de sus funciones redirigiéndose hacia el espacio virtual tanto en la adquisición de sus colecciones como en los servicios prestados o en la formación de sus usuarios. Pero, a su vez, se ha manifestado una mayor brecha digital entre las personas que, o bien no disponen aún de las herramientas necesarias o bien no cuentan con las competencias informacionales imprescindibles, como ocurre con la tercera edad. Por su parte, la nueva normalidad, con normas y recomendaciones del Gobierno y de asociaciones profesionales y redes de bibliotecas, se ha centrado en la creación de espacios seguros, libres de coronavirus, con control de aforo, distanciamiento, préstamos y salas restringidos y documentos en cuarentena.

Por otro lado, dada la situación económica provocada por la pandemia, se prevén recortes presupuestarios, lo que plantea la necesidad imperiosa de la cooperación a todos los niveles y para todo, fundamentalmente para optimizar colecciones. Esa misma situación económica ha resaltado y creado mayores diferencias sociales entre los individuos, lo que ha hecho que algunos profesionales de centros de información hayan actuado en una vertiente social cada vez más aceptada creando recursos para la búsqueda de empleo o vivienda, información fiable en salud, atención a la soledad no deseada o apoyo a tareas escolares, entre otras actuaciones. Todo ello hace que se esté dando un replanteamiento de la profesión y de las funciones y servicios de los centros de información. En el ámbito de la investigación en estudios de usuarios

de información, se ha abierto un campo de actuación muy amplio que habrá que parcelar para poder afrontar y avanzar en la investigación no solo de necesidades y comportamientos informativos de usuarios de información en general y de usuarios de centros de información ante situaciones de crisis (como la que estamos viviendo), sino también en el estudio de nuevas comunidades virtuales así como de comunidades vulnerables que han aumentado debido a la brecha digital y la dificultad de acceso a la información, a la educación y a una vida digna.

## BIBLIOGRAFÍA

Blog de lectura de la Universidad de Navarra. Consultado mayo de 2021. <https://leseg.unav.edu/2020/05/19/decalogo-del-buen-lector-confinado/>.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

Domínguez-Aroca, María-Isabel; Grupo #AyudaBiblioteca. “Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia de la COVID-19”. *Profesional de la información* 29, n.º 4 (2020): e290430. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.30>.

Europa Press. “Los términos más buscados en Google”. *Diario Las Américas*, 16 de marzo de 2020. Consultado abril de 2020. <https://www.diariolasamericas.com/tecnologia/los-terminos-mas-buscados-google-n4194955>.



Lázaro-Rodríguez, Pedro. “COBIB-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por COVID-19 basado en noticias digitales”. *Anuario ThinkEPI* 14 (2020). Consultado 20 de junio de 2020. <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/82856>.

Mares Virtuales. “Cuarentébinar”. Consultado abril de 2021. <https://maresvirtuales.com/proyecto/cuarentebinar-seminarios-online-para-el-mundo-de-la-biblioteca/>.

Ministerio de Cultura y Deporte. “Laboratorios bibliotecarios en confinamiento”. Consultado abril de 2021. <https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/laboratorios-bibliotecarios/jornadas/confinamiento.html>.

Montesi, Michela. “Características situacionales del comportamiento informacional durante el confinamiento por COVID-19: resultados de una encuesta”. *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.º 45 (diciembre 2020). Consultado 21 de abril de 2021. <http://bid.ub.edu/es/45/montesi.htm>.

Navas, Enrique. “¿Qué han hecho y están haciendo los bibliotecarios en tiempos de Coronavirus?”. *Desiderata*, n.º 14 (2020). Consultado 1 de abril de 2020. <https://issuu.com/desiderataonline/docs/desiderata-14>.

Real Academia Española. “Las palabras más buscadas en el diccionario durante la cuarentena”. Consultado mayo de 2020. <https://www.rae.es/noticias/las-palabras-mas-buscadas-en-el-diccionario-durante-la-cuarentena>.

Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN). “¿Cómo están reaccionando las bibliotecas universitarias de rebiun ante el COVID-19?”. Consultado abril de 2021. <https://www.rebiun.org/noticias/universidades/covid-19>.

Universidad de Granada. “COBib-Públicas: observatorio de las bibliotecas públicas en España durante la pandemia por COVID-19 basado en noticias digitales”. Consultado abril de 2021. <https://wpd.ugr.es/~pedrolr/cobib-publicas/>.

We are Social. “Digital 2021 España”. Consultado abril de 2021. <https://wearesocial.com/es/digital-2021-espana>.

# Usuarios de la información: su diversidad social y su contexto actual en el Perú

ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO  
*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*

## INTRODUCCIÓN

**E**l ser humano, por naturaleza, requiere información para forjar su desarrollo social, político, económico, tecnológico y cultural. Debido a la vital importancia que tiene la información en la vida de las personas es natural que estas siempre se encuentren en la búsqueda de más y mejor información.

Desde el ámbito de la bibliotecología, buscamos profundizar el conocimiento sobre la interacción del ser humano y la información que lo rodea, este estudio se da desde la materia denominada: usuarios de la información.

Un país garantiza su desarrollo si, en sus planes a futuro, formula la implementación de acciones estratégicas para el posicionamiento de los archivos, bibliotecas, centros de documentación, centros de información y museos. Estos lugares, denominados también unidades de información (UI) son espacios que brindan servicios fundamentales al ciudadano a lo largo de toda su vida. En consecuencia, las UI deben establecer criterios estratégicos con la finalidad de brindar información a la medida para los usuarios.

En el Perú, los estudios sobre usuarios de la información son todavía una práctica emergente, se realiza en aquellas unidades de información que cuentan con profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Solo dos universidades cuentan con las carreras universitarias de Bibliotecología y Ciencias de la Información. En específico, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el estudio de usuarios es una línea de investigación y se contempla en su programa curricular el curso de Usuarios de la Información.

Desde esa casa de estudios se propicia la investigación sobre usuarios, sin embargo, el débil desarrollo de las bibliotecas a nivel nacional no brinda un escenario propicio para la formulación de estos estudios, sobre todo por la ausencia de personal profesional con formación académica en la especialidad que permita la aplicación de las diversas investigaciones que se promuevan.

Para conocer la particularidad de los peruanos como usuarios de la información es necesario conocer cuáles son los principales problemas sociales que enfrentamos. En el Perú, al año 2021 somos 33 millones 35 mil 304 habitantes.<sup>1</sup> El Índice de Desarrollo Humano (IDH) que anualmente formula las Naciones Unidas considera como indicadores de calidad de vida: vida larga y saludable, conocimientos de la población y nivel de vida digno, entre otras variables. El IDH del Perú va de cero a uno siendo uno lo óptimo. Al año 2005 obtuvimos un resultado de 0.773 ubicándonos en el puesto 87 entre 177 países.<sup>2</sup>

Como uno de los componentes de los indicadores identificamos el rubro educación, en este rubro se ha logrado mayor cobertura sobre todo para la educación primaria, sin embargo, todavía subsisten problemas porque la mayoría de los estudiantes no logran alcanzar los aprendizajes previstos.<sup>3</sup> A la par de que la cobertura en educación se incrementa, el analfabetismo va disminuyendo, no obstante, el difícil acceso a zonas rurales de algunos departamentos de la sierra del país como Apurímac, Cajamarca, Huánuco, Ayacucho, Huancavelica, Cusco y Ancash el analfabetismo afecta a la población de quince años o más.<sup>4</sup>

1 INEI, *Estadísticas del bicentenario*, 106.

2 CEPLAN, *Lineamientos Estratégicos...*, 23.

3 *Ibid.*, 29.

4 *Ibid.*, 30.

Las personas con discapacidad física, intelectual, visual, auditiva, entre otras discapacidades también necesitan atención. Los niños con discapacidades son los más rezagados de este grupo.<sup>5</sup> Igual situación se agudiza entre los niños con discapacidad que reciben educación intercultural, los niños de las poblaciones indígenas quechua, aimara, asháninca, aguaruna, shipibo-conibo entre otras comunidades son los que tienen menos cobertura educativa, sobre todo para los niños de tres a cinco años.<sup>6</sup>

Respecto a la educación universitaria, las profesiones que concentran mayor cantidad de estudiantes son Derecho, Ciencias Sociales y Humanidades, por otro lado, existe una débil orientación hacia las carreras de ingenierías y las ciencias.<sup>7</sup> La educación superior se ofrece a nivel universitario en universidades públicas y privadas, en cuanto a la educación superior no universitaria, en los conocidos institutos superiores, los mismos que pueden ser pedagógicos, artísticos, técnicos o tecnológicos, estos últimos, en su mayoría no cuentan con docentes capacitados o de actualización en su especialidad.<sup>8</sup>

Otro componente fundamental considerado para la medición del Índice del Desarrollo Humano es salud. El bienestar de la salud de los peruanos depende de la ubicación geográfica de la situación económica del ciudadano. No se brinda el mismo acceso y calidad del servicio de salud en la sierra o en la selva. En general los servicios de salud son más deficientes en los lugares que están más alejados de la capital del país. En el contexto de pandemia sanitaria se ha evidenciado esta problemática con la más grande crudeza. Si bien la salud es un derecho constitucional en el Perú no es percibida como tal en la realidad, por tanto, es otro derecho por fortalecer.<sup>9</sup>

Respecto a la seguridad alimentaria, se agrava en los hogares rurales más que en los urbanos, igualmente por la inequidad en la distribución

---

5 *Ibid.*, 31.

6 *Ibid.*, 32.

7 *Idem.*

8 *Ibid.*, 33.

9 *Ibid.*, 34.

del ingreso económico de la población. La desnutrición crónica afecta en mayor medida a niños y madres de zonas rurales del país<sup>10</sup> y está relacionada directamente con la educación y el nivel de ingreso familiar.

La pobreza económica es determinante para no alcanzar una calidad de vida en la población. En el Perú, se distribuye a la población en niveles socioeconómicos A, B, C, D y E. El nivel socioeconómico alto, el denominado nivel A, representa el 2% de la población. Por otro lado, el nivel socioeconómico más bajo, denominado E, representa el 34% de la población. Atender las demandas de información de manera veraz y precisa, en todos los niveles, permitiría un desarrollo equitativo de la población.

Figura 1. Características de los niveles socioeconómicos en el Perú



Fuente: <https://twitter.com/HenryPrado77/status/1384019917616283650?s=1001> (2021): 19 abril 2021.

Una de las acciones que se puede realizar para revertir la realidad poco favorable de la sociedad peruana es la investigación. Si embargo, también en este aspecto se presentan problemas. En el Perú, se desarrolló el Primer Censo Nacional de Investigación y Desarrollo (I+D) convocado por el CONCYTEC en convenio con el INEI, el cual arrojó varios resultados, uno de ellos señaló que el Perú tiene un nivel de gasto en I+D que es cuatro veces menor al promedio de la Alianza Pacífico (Chile,

<sup>10</sup> *Ibid.*, 37.

Colombia, México y Perú), por dar una mirada Latinoamericana. La falta de recursos económicos, la escasez de personal calificado, explican esta realidad.<sup>11</sup>

El censo también identificó que las universidades son las que más gasto han ejecutado en I+D en el año 2015. Los investigadores se concentraron en Lima y Callao, seguidos de Arequipa, Ucayali y Ancash.<sup>12</sup>

Asimismo, en el año 2015, la producción de artículos científicos indexados fue favorable en las publicaciones de universidades, pero su relación con el número de investigadores fue de baja si lo comparamos con la producción de los investigadores de la Alianza Pacífico.<sup>13</sup>

Con base en los resultados del censo, notamos las falencias que existen en cuanto a producción científica en el país; en adelante lo que se debe buscar es revertir estas falencias ya que la producción científica es conocimiento puro y cuyo producto favorece al desarrollo del país en todos los aspectos y tendría un impacto favorable si se logra consolidar.

Identificado, a nivel general, el estado de la cuestión de la coyuntura actual del Perú, es necesario identificar, a nivel particular, el estado de la cuestión de las Bibliotecas o Unidades de Información en el Perú. La investigación se ve favorecida si tiene como base un sistema de bibliotecas sólido que responda a la demanda de información de la población. Sin embargo, la falta de apoyo político, económico, tecnológico para las bibliotecas en el Perú, incluso en Lima, la capital del país,<sup>14</sup> no favorece el desarrollo óptimo de la investigación. Existen esfuerzos aislados, pero no es suficiente para atender a los más de 33 millones de peruanos.

La carencia de bibliotecas, bien constituidas y cuantificadas por tipos de unidades, niveles, sectores, ámbito geográfico en los que se encuentran circunscritos, aplicación de tecnologías, suma a los problemas antes descritos.

---

11 CONCYTEC, *1 Censo Nacional...*, 14.

12 *Ibid.*, 15.

13 *Ibid.*, 36-37.

14 Lara Vásquez, *La agonía de las bibliotecas*.

### *Desafíos en el entorno de la información...*

A la fecha, el Perú no cuenta con un “Censo Nacional de Bibliotecas”, tenerlo nos permitiría conocer cuantitativamente, cuantas bibliotecas tenemos en el país, focalizadas por niveles socio económicos, por ubicación geográfica, por niveles de gobierno (nacional, regional y local), por sector público, privado, por niveles educativos por tipos de Unidades de Información, por tipos de usuarios con la correspondiente descripción de bibliotecólogos laborando en ellos, recursos económicos que disponen, por tipos de servicios de información que brindan a la población, entre otros criterios.

Una entrevista realizada por Luis Cáceres<sup>15</sup> (periodista y Editor gráfico de *El Montonero*) al exdirector de la Biblioteca Nacional Alejandro Neyra recoge las siguientes afirmaciones:

- Menos del 5% de la gente va a las bibliotecas en el Perú.
- Hay más de 1 800 distritos. Las cifras que tenemos son casi 900 bibliotecas públicas y distritales.

Las cifras son más reveladoras, en el año 2018, la población de 14 años y más de edad asistió al menos una vez, en los últimos 12 meses, a algún servicio cultural según la región natural donde habitan; así tenemos que la visita a biblioteca y/o sala de lectura fue un total de 6.5% de pobladores, de esa cifra: costa 6.4%, sierra 7.7%, y selva 3.9%.<sup>16</sup>

Figura 2. Problemas del desarrollo de las bibliotecas



Fuente: elaboración propia.

15 Cáceres Álvarez, “De 32 millones de peruanos, solo el 2% van a las bibliotecas”.

16 INEI, *Encuesta Nacional...*, 190.



Se suma a estas cifras el hecho de que no todas las bibliotecas cuentan con los implementos necesarios. Las que tienen mejor infraestructura se encuentran en Lima y una muy pequeña cantidad de ellas cuentan con profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

La falta de presupuesto, de plazas profesionales para gestionar bibliotecas, de promoción de servicios bibliotecarios innovadores y de bibliotecas interconectadas, evidencia que planificar el desarrollo de las bibliotecas en el Perú no es un eje estratégico para quienes toman la decisión en el país. Las revisiones realizadas hasta aquí, nos llevan a cuestionarnos: ¿las bibliotecas son entidades impulsoras del desarrollo en el Perú? y, a manera de autoevaluación, debemos preguntarnos ¿qué esperan los peruanos de las bibliotecas?, ¿por qué no acuden a ellas?, ¿qué acciones no estamos haciendo bien en las bibliotecas, para promover la presencia de más personas?

De acuerdo con los siguientes datos, distinguimos que en el caso de las bibliotecas públicas el número de unidades ha disminuido; por ejemplo, en el año 2017 se tenían 686 bibliotecas públicas, la cifra bajó a 556 en el año 2018 y a 477 para el año 2019; con solo 13 Centros Coordinadores de Bibliotecas acreditados ante el Sistema Nacional de Bibliotecas del Perú.<sup>17</sup>

*Tabla 1.* Número de bibliotecas públicas en funcionamiento por Departamento, 2017-2019

1) Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.

2) Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

DEPARTAMENTO	2017	2018	2019
Total	686	556	477
Amazonas	9	6	6
Ancash	48	34	33
Apurímac	55	57	47
Arequipa	38	28	21
Ayacucho	25	22	10
Cajamarca	33	24	21

17 Ministerio de Cultura, *Propuesta de la política nacional...*, 68-69.

*Desafíos en el entorno de la información...*

Callao	5	5	5
Cusco	56	39	34
Huancavelica	28	23	16
Huánuco	22	18	11
Ica	13	14	14
Junín	39	28	28
La Libertad	37	36	26
Lambayeque	28	18	19
Lima	60	62	61
1) Provincia de Lima	29	35	33
2) Región Lima	31	27	28
Loreto	17	12	11
Madre de Dios	1	1	1
Moquegua	4	3	2
Pasco	16	15	12
Piura	60	44	43
Puno	50	34	30
San Martín	18	12	10
Tacna	4	4	0
Tumbes	12	10	9
Ucayali	8	7	7

Elaborado por la Dirección de Lectura y del Libro, Ministerio de Cultura en base al Registro Nacional de Municipalidades – INEI, 2017-2019.  
Fuente: Ministerio de Cultura, *Propuesta de la política nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas: propuesta* (Lima, Perú: Ministerio de Cultura, 2021), 68-69.

*Tabla 2. Centros Coordinadores Regionales Acreditados por el Sistema Nacional de Bibliotecas-SNB*

	Departamento	Provincia	Biblioteca
1	Cusco	Cusco	Biblioteca Municipal del Gobierno Local Provincial de Cusco
2	Cajamarca	Cajamarca	Biblioteca Municipal del Gobierno Local Provincial de Cajamarca
3	La Libertad	Trujillo	Biblioteca Municipal del Gobierno Local Provincial de Trujillo
4	Junín	Chupaca	Biblioteca Municipal Jorge Basadre

5	Junín	Huancayo	Biblioteca Municipal del Gobierno Local Provincial de Huancayo
6	Huancavelica	Huancavelica	Biblioteca Municipal del Gobierno Local Provincial de Huancavelica
7	Ica	Ica	Biblioteca Municipal de José de San Martín
8	Ancash	El Santa	Biblioteca Municipal César Vallejo
9	Lima	Lima, Metropolitana	Gran Biblioteca Pública de Lima
10	Ucayali	Ucayali	Biblioteca Municipal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
11	Arequipa	Arequipa	Biblioteca Regional Mario Vargas Llosa
12	Piura	Piura	Biblioteca Municipal Ignacio Escudero
13	Huánuco	Huánuco	Biblioteca Pública Municipal de Huánuco

Fuente: Adaptado de la Biblioteca Nacional del Perú, 2020. En *Propuesta de la política nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas: propuesta*.<sup>18</sup>

## COMENTARIOS Y DISCUSIÓN

El Perú es un país diverso y de enormes posibilidades para los peruanos si afrontamos los problemas reconociendo la pluralidad de nuestra sociedad. Debemos ser una nación que acepta su identidad y que suma esfuerzos para construir nuevos escenarios que permitan su desarrollo. Desde las unidades de información, llamadas también bibliotecas, centros de documentación, centros de información y archivos, se puede convocar a la participación de usuarios inmersos en diferentes contextos multiculturales para que hagan uso de estos espacios para fines de su desarrollo académico, científico, profesional, personal o de esparcimiento recreativo.

Al tener el Perú una sociedad tan heterogénea, es sumamente necesario desarrollar investigaciones sobre el estudio de los usuarios de la información. De acuerdo a la literatura revisada: “usuario de la información es aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que

<sup>18</sup> *Ibid.*, 70.

como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo”.<sup>19</sup> En consecuencia, todos somos usuarios de la información porque necesitamos y usamos información a lo largo de nuestra vida. No obstante, la categoría usuarios es subdividida de la siguiente manera: usuario real, usuario potencial, usuario externo, usuario interno, no usuario.<sup>20</sup>

El usuario real, es aquel individuo asiduo que conoce la unidad de información a profundidad, es aquel que nos retroalimenta por sus aportes precisos para el diseño de los servicios de información, el que lee y se informa por interés y se complace de todo lo que va encontrando. A diferencia del usuario real, el usuario potencial es aquel que sabiendo que necesita información, no sabe cómo ubicarla por desconocimiento o ausencia de programas de formación y alfabetización informacional. Esta ausencia de programas de formación debe ser cubierta, de manera sostenida, por los profesionales en bibliotecología en las distintas unidades de información.

El escenario ideal al que aspiramos es que todos los usuarios lleguen a ser usuarios reales, es decir, que encuentren la información que buscan en las unidades de información y puedan ahondar en profundidad sobre su tema de investigación, además, se espera que logren documentar, generar y transmitir el nuevo conocimiento que obtengan a la sociedad. Ahí radica la riqueza de una biblioteca, en ser el mecanismo para el aprendizaje cíclico del individuo durante toda su vida a través de la adquisición de información y desarrollo de nuevos conocimientos.

En el actual escenario donde la tecnología nos permite contar con una serie de plataformas virtuales, se presenta el usuario de medios digitales, el mismo que se define como aquel que está relacionado a la biblioteca digital o virtual,<sup>21</sup> no obstante, en la era de la sociedad de la información se debe considerar también a los usuarios de plataformas virtuales que están disponibles en Internet. En las plataformas virtuales se encuentran contenidos que se pueden recuperar de manera

---

19 Izquierdo Alonso, “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”, 116

20 Calva González, *Satisfacción de usuarios...*, 31.

21 *Idem*.

simultánea, remota, desde diferentes latitudes y apoyada por las aplicaciones de *software*.

En este contexto, si bien nos debemos preocupar en crear e implementar bibliotecas con servicios de información innovadores apoyados por la tecnología, debemos preocuparnos también de estudiar a los usuarios presenciales y virtuales con la finalidad de atenderlos de manera personalizada. Por tanto, cobra suma importancia que las unidades de información realicen estudios de usuarios de manera recurrente.

Los estudios de usuarios son instrumentos de gestión que se planifican en las unidades de información y constituyen el producto final de las investigaciones realizadas sobre los usuarios de manera metódica, siguiendo métodos cuantitativos y cualitativos de la investigación científica para conocer aspectos subjetivos de la persona como son sus necesidades, comportamiento, uso y satisfacción de la información<sup>22</sup> y que en definitiva nos permitan conocer para qué necesita información dependiendo del contexto social donde se encuentre el usuario y la relación de este con la información. Investigar a los usuarios de la información es amplio y diverso por la naturaleza compleja del ser humano y por eso el enfoque de la valoración de los estudios de usuarios, se da teniendo en cuenta:

La mecánica de creación de hábitos informativos; el consumo de información de los usuarios; el análisis de comportamientos y actitudes individuales o colectivas ante la información; los procesos que determinan la activación de una necesidad y los factores que hacen posible que esta se transforme en demanda; las características del uso de la información por parte del usuario, es decir, cómo opera con ella, los procedimientos empleados para adquirir los conocimientos y recuperarlos cuándo han de ser utilizados; la mecánica de percepción del ser humano ante una determinada información o recurso informativo o ante la oferta de un determinado servicio o prestación; el modelo de procesamiento de

---

22 *Ibid.*, 27.

*Desafíos en el entorno de la información...*

la información (competencia cognitiva del usuario de información; formas y estrategias de pensamientos; condicionantes de la adquisición, reconocimiento y representación de la información, etcétera); el modo y el nivel en el que se representan estas necesidades de información en el sistema, etcétera.<sup>23</sup>

Teniendo en cuenta esas valoraciones, decimos, que los estudios de usuarios nos permiten el conocimiento de la persona, para proveerles la información que le permita un uso responsable y consciente de la misma.

Figura 3. Bibliotecas impulsoras del cambio en el Perú



Fuente: elaboración propia.

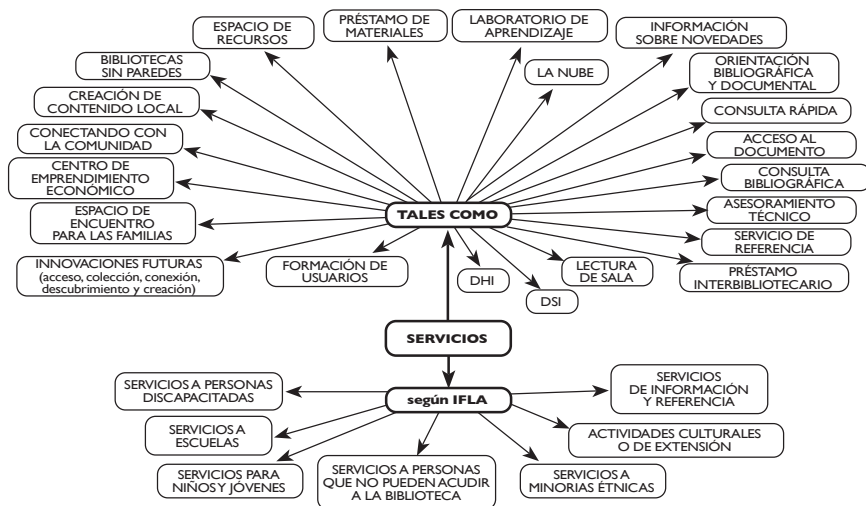
Un usuario informado es un líder de su comunidad y el desarrollo que logre a través del acceso a las unidades de información será el que permita el cambio de la sociedad. Se busca con esto: desterrar la pobreza, garantizar la seguridad alimentaria, a lograr una educación de calidad, contar con seguridad ciudadana, entre otros problemas que se pueden

23 Izquierdo Alonso, "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas", 124.

superar con un usuario bien informado. Las bibliotecas o llamadas también Unidades de Información son una posibilidad de desarrollo para el país, no son entidades aisladas, están inmersas en instituciones de los sectores público y privado que los adscribe, son provistas de políticas que rigen su funcionamiento con la finalidad de que cumplan su rol en la sociedad.

En el Perú, caracterizado por la riqueza de su diversidad social, se debe facilitar el acceso de información para todos, lo cual significa atender a los usuarios de la información en comunidades nativas y campesinas y también a los usuarios con capacidades diferentes a través de la provisión de servicios de información plurales. Algunos de estos servicios se muestran en la siguiente figura:

Figura 4. Servicios de información para los usuarios



Fuente: elaboración propia.

Los usuarios de la información se encuentran inmersos en la problemática social del Perú y desde las bibliotecas se puede favorecer en la adquisición de logros de aprendizaje de los usuarios. Al respecto, la Agenda 2030 señala que se debe “brindar una educación de calidad

y equitativa a todos los niños y niñas en el nivel primario y secundario”,<sup>24</sup> esto se puede facilitar desde las bibliotecas infantiles, de educación inicial, primaria, secundaria, educación superior no universitaria y universitaria del sistema educativo, siempre y cuando se encuentren debidamente implementadas y cuenten con plazas laborales cubiertas por especialistas en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Asimismo, si las personas en el Perú no acuden a las bibliotecas es porque no encuentran auténticos centros de recursos de información, donde la lectura y la estancia sea placentera, la información sea precisa y resuelvan sus problemas informativos, por tanto, no encuentran satisfechas sus necesidades de información:

La satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información.<sup>25</sup>

En la misma línea, desde las bibliotecas debemos procurar satisfacer las expectativas de los usuarios, mejorando permanentemente la calidad de los servicios, los mismos que deben ser cada vez más innovadores, asimismo, se deben aprovechar las oportunidades de la transversalidad que nos ofrece la disciplina para trabajar multidisciplinariamente de manera articulada con otras profesiones, con un enfoque de información para todos que busque reconocer lo diversos que somos.

Por otro lado, se propone salir al encuentro de los usuarios teniendo como soporte las plataformas digitales y aplicaciones móviles que les permitan acceder a productos y servicios. A manera de *benchmarking*, se puede tomar la experiencia de los servicios de entrega de bienes por mensajería incluida la facilidad de pagar por los productos y servicios en línea. En esta misma línea, la digitalización realizada en los últimos

24 CEPLAN, *Perú 2050...*, 121.

25 Calva González, *Satisfacción de usuarios...*, 1-2.



años y el uso masivo de Internet es la base para realizar este cambio. No obstante, los servicios innovadores deben considerar que no todos cuentan con acceso a Internet en el Perú. Reducir la brecha digital es otra de las tareas pendientes en el país.

Finalmente, debemos apostar por el potencial que tienen las bibliotecas para impactar de manera positiva en la sociedad. Este impacto se logrará en tanto se implementen servicios de información que se sustenten en estudios de usuarios debidamente planificados que consideren los diferentes tipos de usuarios, más aún en estos tiempos en que los usuarios, principalmente, los jóvenes, son versátiles, están obligados socialmente a llevar una formación continua y están a la búsqueda de la información resumida, precisa y validada por fuentes confiables.

## CONCLUSIONES

Las bibliotecas o los también denominados centros de información están llamados, hoy más que nunca, a trabajar por el cierre de las brechas sociales que se incrementaron debido a los estragos del contexto de pandemia que se sufre en todo el mundo.

En el contexto de crisis económica que afecta al mundo entero, pero en mayor medida a los países en desarrollo, entre estos al Perú, llevar a cabo un adecuado estudio de usuarios es de suma importancia debido que al conocer la diversidad de personas que componen la comunidad se logra optimizar los recursos que se utilizarán para la oferta de productos y servicios que brinden las bibliotecas o centros de información.

Es necesario que los profesionales de la información sustenten ante las autoridades, tanto locales, regionales y nacionales, la importancia del impacto de sus servicios en la comunidad a la que sirven.

Una de las maneras de lograr el respaldo político y económico para sustentar proyectos como los estudios de usuarios en las distintas organizaciones públicas es contar con profesionales bibliotecólogos que cuenten con capacitación en gestión pública o en implementación, seguimiento y evaluación de programas o proyectos de desarrollo social.

## BIBLIOGRAFÍA

Ascencio Jurado, Elizabeth Gladys. “La formación sobre usuarios de la información en archivos: una mirada local”. En *Usuarios y archivos: hacia la investigación sobre usuarios de archivos*, 95-110, coordinado por Juan José Calva González. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

Cáceres Álvarez, Luis. “De 32 millones de peruanos, solo el 2% van a las bibliotecas”. *Distintas Latitudes* (junio 2017). Consultado 7 de junio 2017.

Calva González, Juan José. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). *Lineamientos Estratégicos para el Desarrollo Nacional 2010-2021. Documentos de trabajo #2*. Lima, Perú: CEPLAN, 2009. [https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/lineamientos-estrategicos/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/lineamientos-estrategicos/).

\_\_\_\_\_. Perú 2050: tendencias nacionales. Documento de trabajo. Lima, Perú: CEPLAN, 2020. [https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/CEPLAN-Peru\\_2050\\_tendencias\\_nacionales.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/CEPLAN-Peru_2050_tendencias_nacionales.pdf).

\_\_\_\_\_. Riesgos y oportunidades globales para el Perú 2020-2030. 2.a edición. Lima, Perú: CEPLAN, 2020. Documento de trabajo actualizado al 2020.

Consejo Nacional de Ciencias, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). *I Censo Nacional de Investigación y Desarrollo a Centros de Investigación 2016*. Lima, Perú: CONCYTEC, 2017. [https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/censo\\_2016/libro\\_censo\\_nacional.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/censo_2016/libro_censo_nacional.pdf).

Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2018*. Lima, Perú: inei, 2019. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1662/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1662/libro.pdf).

\_\_\_\_\_. *Estadísticas del bicentenario*. Lima, Perú: INEI, 2021. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1806/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1806/libro.pdf).

Izquierdo Alonso, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”. *Investigación Bibliotecológica* 13, n.º 26 (ene-jun 1999): 111-134.

Lara Vásquez, Juan. *La agonía de las bibliotecas municipales: 16 distritos de Lima y Callao no tienen salas públicas de lectura*. Lima, Perú: El Comercio, 2019.

Martínez Martínez, Ana Cecilia y Soraya Madero Durán. “Estudio de las necesidades de información de la comunidad de usuarios de la BIB-INEN, en apoyo al diseño del servicio de disseminación selectiva de la información”. *Revista Publicando* 8 n.º 28 (2021): 110-118. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2089>.

Ministerio de Cultura. *Propuesta de la política nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas: propuesta*. Lima, Perú: Ministerio de Cultura, 2021.

Suárez Sánchez, Fernando. “Jorge Basadre y su libro Perú problema y posibilidad”. *QUIRON, revista de estudiantes de historia* 3, n.º 5 (jul-dic 2016): 12. ISSN 2422-0795.

# La problemática social y el acceso a la información para los usuarios: el sector de comerciantes de Bolivia

SHINDY KAREN VÁZQUEZ MÁRQUEZ  
*Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia*

## INTRODUCCIÓN

A finales de la gestión 2019, el COVID-19 aparece en el mundo infectando a millones de personas que padecieron ante dicha enfermedad. Decenas de países optaron por cuarentenas rígidas entre los primeros meses de la gestión 2020 y, de esta manera, resguardar a sus ciudadanos.

El COVID-19 ha afectado al sector financiero, educativo, social, etcétera, por lo que un ejemplo claro son las unidades de información y sus diversas comunidades de usuarios. La pandemia ha generado bastantes investigaciones al respecto, como es el caso de las que abordan los cambios de interacción entre personas e información.

Por otro lado, la generación de información ha sido desbordante, entre noticias falsas y verdaderas, ha ocasionado que muchos caigan en la infoxicación, y en la aceptación de noticias falsas publicadas

especialmente en redes sociales. Asimismo, se ha percibido la importancia del manejo de la información por parte de los medios de comunicación, quienes día tras día afirmaron o negaron aseveraciones de diferentes noticias.

Considerando que el acceso a la información es un derecho universal, que no depende de etnia, lengua, sexo, religión o clase social existen individuos más vulnerables que otros, entre ellos el sector de comerciantes informales bolivianos, quienes tras la determinación de cuarentena rígida en el Estado Plurinacional de Bolivia fueron afectados por la disminución del capital económico y humano, que a su vez influyó en la forma de consultar la información.

El presente artículo tiene por objeto identificar y analizar los problemas de acceso a la información que el sector de comerciantes informales tuvo que atravesar durante la primera fase del COVID-19 en el departamento de La Paz, Bolivia; para determinar los factores que inciden se utilizó el método cuantitativo, con la aplicación de una encuesta con preguntas cerradas. Tras la revisión de las respuestas se identificaron tres factores relevantes que afectaron a la comunidad estudiada.

## CONTEXTO DE LA PANDEMIA EN BOLIVIA

En los países europeos los casos de COVID-19 iniciaron en el mes de enero, pero en el caso del Estado Plurinacional de Bolivia el 11 de marzo de 2020 se declara “Emergencia nacional por pandemia”, originada por la detección de dos personas infectadas, de ahí que los casos empezaron a subir día con día. Por esa razón, el 21 de marzo se declara cuarentena rígida de acuerdo con el Decreto Supremo 4199,<sup>1</sup> endureciendo las restricciones para evitar el incremento de contagios.

---

1 Decreto Supremo 4199, 21 de marzo de 2020, declara cuarentena total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del coronavirus (Gaceta Oficial Estado Plurinacional de Bolivia).

Imagen 1. Comerciantes informales antes de la cuarentena



Fuente: “Ministerio de Trabajo recuerda que reducción de horario laboral no contempla descuentos”, Agencias de Noticias Fides, consultado 1 de junio de 2021, <https://www.noticiasfides.com/nacional/sociedad/ministerio-de-trabajo-recuerda-que-reduccion-de-horario-laboral-no-contempla-descuentos-403931>.

Imagen 2. Comerciantes informales durante de la cuarentena



Fuente: “Cierran cuatro vías de viernes a domingo por el comercio navideño”, Agencia municipal de noticias, consultado 1 de junio de 2021, <http://amn.bo/archivo/index.php/en/recursos-periodistas/titulares/73-scat-lapaz/6709-nlapaz-vierre-vias-comercio-navidad>.

Las evidencias citadas reflejan el cambio dramático que sufrió el comercio, la cuarentena obligó al sector comercial y a los compradores a resguardarse en sus hogares, ocasionando la fractura en la economía de los vendedores, que tuvieron que guardar la mercadería ofertada.

## COMERCIANTES EN LA PAZ, BOLIVIA

Una de las características de la ciudad de Nuestra Señora de La Paz es el comercio informal, frecuente en zonas como la Buenos Aires, Max Paredes, Tumusla, Garita de Lima y Huyustus, donde se percibe la existencia de comerciantes en turnos que van desde tempranas horas de la mañana, hasta la tarde-noche.

Bolivia cuenta con gran cantidad de comerciantes, tiene la economía informal más grande del mundo, con cifras que según el Fondo Monetario Internacional (FMI) ascienden a 62.3% en 2018. El investigador Rodolfo ErosteGUI asevera que, para 2019, esta cifra fue de al menos un

### *Desafíos en el entorno de la información...*

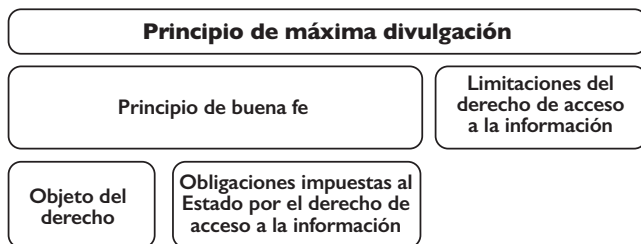
80%. La economía es solo una arista, ya que la conformación de las ciudades y su desarrollo en gran medida está supeditada a la informalidad a causa de la incapacidad estatal para orientar la dinámica inherente al ámbito “popular”.<sup>2</sup> Las zonas mencionadas en el párrafo anterior se caracterizan por la venta informal de ropa, calzados, implementos de aseo, material de escritorio, bebidas con y sin alcohol, entre otros artículos necesarios para el hogar.

El periódico *La Razón* realizó una investigación denominada “Ventas de las mañaneras bajan un 70% por la crisis y por la ropa china”<sup>3</sup> en la cual se determina que el porcentaje de afectación debido a la cuarentena rígida y al congelamiento del comercio, hizo que la producción y la importación de mercaderías se mantengan estáticas, ya que durante el confinamiento tuvieron que fragmentar el dinero base de sus negocios.

### ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) junto a la Organización de Estados Americanos (OEA) determina que el acceso a la información es derecho de cada uno de los ciudadanos, “para garantizar el ejercicio pleno y efectivo del derecho de acceso a la información, la gestión estatal debe regirse por los principios de máxima divulgación y de buena fe”.<sup>4</sup>

Gráfico 1. Principios del acceso a la información



Fuente: Comisión Internacional de Derechos Humanos y Organización de los Estados Americanos, *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*, 3.

2 Alejo Mamani, “Bolivia. La resiliencia popular en la cuarentena del día a día”.

3 Olivarez, “Ventas de las mañaneras...”.

4 OEA, *El derecho de acceso...*, 3.



El gráfico 1 muestra los principios más relevantes, que sustentan el presente escrito, ya que la comunidad estudiada refleja limitaciones para acceder a la información necesaria en pro de su desarrollo económico.

Asimismo, es necesario considerar aspectos del acceso a la información, para ello la Organización de Estados Americanos (OEA) en su escrito “El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos” menciona que acceder y analizar la información es importante, para, propiciar la participación ciudadana y la transparencia en las actividades de las instituciones. El artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos menciona:

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.<sup>5</sup>

Por otro lado, es necesario comprender la importancia de la información, en tal sentido Jaime Ríos Ortega en su escrito “El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva”,<sup>6</sup> menciona que la información tiene como significado ocho aspectos que se deben resaltar, los cuales son:

1. Acción y efecto de informar.
2. Oficina jurídica y legal donde se informa sobre algo.
3. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito.
4. Pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias.
5. Adquisición o comunicación de conocimientos.
6. Conocimientos comunicados o adquiridos.
7. Propiedad intrínseca de ciertos biopolímeros.
8. Educación e instrucción.

---

5 Jurisprudencia Constitucional y de Derechos Humanos, “La Libertad de Expresión en la Legislación Internacional”.

6 Ríos Ortega, “El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva”, 145-146.

Por su parte, Patricia Hernández Salazar indica que la formación de usuarios es un elemento importante:

Involucra el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información.<sup>7</sup>

Es importante saber llegar a la información para evitar caer en noticias falsas que tengan como efecto la mala toma de decisiones.

## INACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

Previo al conocimiento de los factores que inciden en la desinformación, es necesario indicar que se entiende como usuario de la información a toda persona que tenga la necesidad de satisfacer necesidades fisiológicas, sociales, académicas, entre otros.

Para determinar los motivos de la desinformación, fue necesario tomar como base el modelo sobre necesidades de información,<sup>8</sup> que se refiere al estudio de necesidades, comportamiento y satisfacción informacional; para este escrito se enfocó en los modos de acceso a la información tomando en cuenta factores internos y externos de la muestra de la comunidad estudiada.

La presente investigación se desarrolló aplicando el método cuantitativo, con la respectiva aplicación de la encuesta a 60 personas (100%), dicho instrumento está dividido en cuatro grupos de preguntas, el primero relacionado con los datos personales de la muestra elegida; el segundo referente a la situación económica, familiar y social durante la cuarentena rígida; el tercero enfocado en conocer la perspectiva general que se tiene del COVID-19; y el cuarto sobre las necesidades, comportamientos, facilidades y dificultades para acceder a la información.

7 Hernández Salazar, *La formación de usuarios...*, 11.

8 Calva González, *Las necesidades de información...*, 168.

Referente al primer grupo de preguntas se determinó que los participantes, en su mayoría (56%), oscilan entre 31 y 60 años de edad, es decir, son parte fundamental en la manutención de la familia.

El segundo grupo de preguntas reflejó, que la determinación de la cuarentena les causó asombro (80%), porque no comprendían la gravedad de la enfermedad, ya que era considerada como un simple resfrío; otros encuestados pensaron que era una estrategia política para evitar el retorno del anterior gobierno; otros manifestaron su apoyo al confinamiento, pese a lo sorpresivo que pudo haber sido.

El tercer grupo de preguntas se relaciona con el conocimiento del COVID-19, aun cuando la encuesta se realizó posterior a la primera y segunda olas de la pandemia, el 12% de los encuestados mencionan que la pandemia no existe, porque solamente es un fuerte resfrío que “nada más ataca a los débiles” o “en mi familia nadie se ha enfermado”; en contraposición el otro porcentaje tuvo que ver a sus familiares enfermos en casa y en hospitales, causando la desintegración del capital económico de sus negocios, ya que no contaba con ingresos, sino que realizaban más gastos en la cura de sus seres queridos.

El último grupo de preguntas nos brinda los puntos primordiales que evitan que nuestra comunidad de usuarios pueda acceder a la información de forma rápida.

## DESIGUALDAD SOCIAL Y ECONÓMICA

Como señalan las Naciones Unidas, “la humanidad está profundamente dividida y la tendencia de los últimos años no es en nada alentadora”.<sup>9</sup> Esta aseveración ha sido muy marcada en la gestión 2020, ya que muchas personas que viven de las ganancias diarias tuvieron que fracturar los ahorros, entre ellos la comunidad que se estudia en el presente trabajo que tuvo que pasar por esa situación. Durante la época de confinamiento, las personas sólo adquirirían alimentos, medicinas e implementos de aseo (detergentes, jabones, cloro); y otros productos

---

9 “ONU: La desigualdad se agravó en Bolivia en un 11%”, Educación Radiofónica de Bolivia (ERBOL).

como pantalones, calzado, calcetines, suéteres, mochilas, etc., no se consideraron artículos de necesidad primordial.

Referente al acápite, no solo es el caso de Bolivia, sino que en todos los países del mundo existen desigualdades sociales en mayor o menor grado de impacto, pero la desigualdad también puede ser:

- Económica.
- Educativa.
- Género.
- Racial.

Puntos que se tienen en común con el poder adquisitivo, ya que logra posicionar a las personas en diferentes “estratos sociales”.

El 100% de los encuestados, mencionaron la injusticia por la que pasaron, ya que las decisiones tomadas para salvaguardar la salud, fueron basadas en personas que cuentan con un ingreso mensual, y no así en los que la ganancia del día a día es muy importante para su subsistencia.

El 30% de los encuestados tuvieron la necesidad de cambiar de rubro (durante el confinamiento), volcándose por comerciar alimentos preparados, y venderlos por las zonas donde radican.

Por lo expresado, se puede determinar que la “desigualdad social” es uno de los factores para que esta comunidad de usuarios tenga dificultades con el “acceso a la información”, debido a que su enfoque es generar ingresos.

## BRECHA TECNOLÓGICA

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, por sus siglas en inglés), concibe a la brecha digital como “la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a las TIC y su uso para una amplia variedad de actividades”,<sup>10</sup> de

---

<sup>10</sup> OECD, *Understanding the digital divide*.

esta cita cabe recalcar, que el uso de las tecnologías contribuyen al fácil acceso a la información, coadyuvando de ese modo en la mejora de la toma de decisiones.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) brindan una gran cantidad de ventajas, como las siguientes:

- Acceso a la información.
- Comunicación remota.
- Educación en línea.
- Comercio electrónico.
- Entre otras.

Pero, para poder acceder a las ventajas mencionadas, es necesario saber utilizar un dispositivo con acceso a Internet, en este caso los celulares inteligentes.

En la encuesta aplicada, el 13% de las personas dijo contar con celulares análogos, manifiestan que “no es necesario tener uno de última tecnología, porque lo importante son las llamadas”; otro punto por el cual no compran un celular con acceso a Internet, es el precio que implica comprar un equipo tecnológico. En cambio, el 87% restante cuenta con celulares digitales; sin embargo, del porcentaje anterior el 63% de los encuestados (mismos que oscilan entre 50 y más de 60 años de edad) manifestó que prefieren informarse por los medios de comunicación audiovisual, por la confianza y veracidad que éstos transmiten al tratar la información.

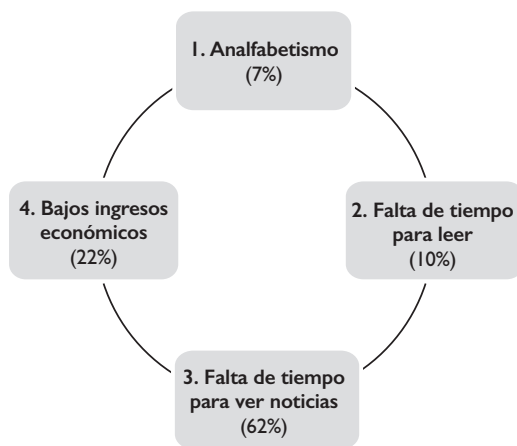
El COVID-19 ha mostrado las dificultades que se tienen para acceder a la información, mediante las nuevas tecnologías de la información, los ciudadanos tuvieron que elegir entre comprar un celular digital (para cada integrante de la familia) o ahorrar ese dinero para los gastos posteriores que pudiesen surgir.

Por lo mencionado, el coste de comprar y el conocer el funcionamiento de los celulares inteligentes, son otros factores para no acceder a la información inmediata que las nuevas tecnologías permiten.

## MOTIVOS PERSONALES PARA NO ACCEDER A LA INFORMACIÓN

Este punto es relevante, ya que la comunidad estudiada (comerciantes informales) mencionó factores importantes para el “no acceso a la información”.

Gráfico 2. Factores de dificultad para acceder a la información



Fuente: elaboración propia con base a las respuestas de la encuesta aplicada.

De acuerdo con las respuestas del instrumento metodológico aplicado, se ha determinado que en bajo porcentaje el analfabetismo es un factor que incide en la inaccesibilidad de la información, cabe mencionar que este porcentaje corresponde a personas mayores de 60 años quienes, por diversas razones, no tuvieron la oportunidad de acceder a otros estudios.

Por otro lado, el tiempo es muy importante, ya que sumados los puntos 2 y 3 del gráfico 2 suman el mayor porcentaje del factor “dificultad para acceder a la información”, esto debido a la necesidad de acudir a sus puestos de trabajo desde muy temprana hora, en algunos casos a partir de las 4 o 5 de la madrugada, y que durante la jornada se enfoquen en la venta de sus productos.

## CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación se han abordado diferentes razones por las cuales los comerciantes informales (de las zonas mencionadas en el punto número 2, “Comerciantes en La Paz, Bolivia”) no pueden consultar fuentes de información, entre los resultados más destacados se mencionan los siguientes:

Las respuestas proporcionadas por los encuestados, afirmaron que las diferencias en los ingresos económicos y la pertenencia a un grupo social se volvió mucho más vulnerable por la pandemia, siendo éstas las causas para dificultar el acceso a la información, y tomar previsiones para mantener o incrementar su capital financiero.

De acuerdo con los resultados de las encuestas, la brecha tecnológica no solo puede ser por la posesión de un celular análogo o digital, sino también por las tecnologías blandas, aun cuando el 87% de los encuestados poseen celulares con acceso a Internet, el 63% de ellos no cuenta con la facilidad de navegar diferentes páginas en línea (periódicos, blogs, entre otros) para estar actualizados con la información.

Una de las conclusiones más relevantes y como respuesta al objetivo de la presente investigación es “el tiempo”, considerado el factor principal para no acceder a la información, debido a las constantes actividades que deben realizar en el día, para atraer consumidores lo que hace que se descuiden y pongan en un segundo plano a la acción de informarse.

Cabe mencionar que, el acceso a la información por parte de la comunidad estudiada apoyaría la buena toma de decisiones para encontrar estrategias y alternativas que incentiven el ahorro y la inversión económica, así como en el aspecto salud.

## BIBLIOGRAFÍA

Agencia Municipal de Noticias. “Cierran cuatro vías de viernes a domingo por el comercio navideño”. Consultado 1 de junio de 2021. <http://amn.bo/archivo/index.php/en/recursos-periodistas/titulares/73-scat-lapaz/6709-nlapaz-vierre-vias-comercio-navidad>.

Agencias de Noticias Fides. “Ministerio de Trabajo recuerda que reducción de horario laboral no contempla descuentos”. Consultado 1 de junio de 2021. <https://www.noticiasfides.com/nacional/sociedad/ministerio-de-trabajo-recuerda-que-reduccion-de-horario-laboral-no-contempla-descuentos-403931>.

Alejo Mamani, Guido J. “Bolivia. La resiliencia popular en la cuarentena del día a día”. *Artishock, revista de arte contemporáneo*, (26 de junio de 2020). Consultado 30 de mayo de 2021. <https://artishockrevista.com/2020/06/26/bolivia-resiliencia-popular-cuarentena/>.

Blog del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (*PNUD*) en Bolivia. <https://www.bo.undp.org/content/bolivia/es/home/blog/renaciendo-de-la-crisis--visibilizando-las-oportunidades-de-la-e1.html?fbclid=IwAR3vgr4n7pUOmWfvCQzTODoYFV5-vGeB3R1h3ORHC-ieSzCg7r4yDdXcj-0>.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2001. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L110/1/necesidades\\_informacion\\_fundamentos.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf).



Choquehuanca Callisaya, Ramiro J. “SI ESTOY TRABAJANDO EN LA CALLE NO ES POR GUSTO. Los de abajo en la mira de las élites y en tiempos del COVID-19”. *CIDES-UMSA, columna de opinión*, 16 de abril de 2020. Consultado 15 de junio de 2021. <http://www.cides.edu.bo/index.php/interaccion/opinion-f/344-si-estoy-trabajando-en-la-calle-no-es-por-gusto-los-de-abajo-en-la-mira-de-las-elites-y-en-tiempos-del-covid-19>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe / Organización Internacional del Trabajo. “Co-yuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”. *Publicación de las Naciones Unidas*, n.º 22 (mayo 2020). Consultado 1 de junio de 2021. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45557/S2000307\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45557/S2000307_es.pdf).

Comisión Internacional de Derechos Humanos y Organización de los Estados Americanos (OEA). *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*. Estados Unidos de América: OEA, 2010.

Decreto Supremo 4199, 21 de marzo de 2020, declara Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (Gaceta Oficial Estado Plurinacional de Bolivia). <http://www.gacetaoficial-debolivia.gob.bo/normas/buscar/4199>.

Educación Radiofónica de Bolivia (ERBOL). “ONU: La desigualdad se agravó en Bolivia en un 11%”. Publicado 29 de enero de 2014. Consultado 10 de junio de 2021. [https://anteriorportal.erbol.com.bo/noticia/social/29012014/onu\\_la\\_desigualdad\\_se\\_agravo\\_en\\_bolivia\\_en\\_un\\_11](https://anteriorportal.erbol.com.bo/noticia/social/29012014/onu_la_desigualdad_se_agravo_en_bolivia_en_un_11).

Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1998.

Ideas para el futuro. Conferencia CAF. “Secuelas de COVID-19 en la economía boliviana: El desempleo y la economía informal”. Consultado 3 de junio de 2021. <https://ideasparaelfuturo.caf.com/media/1746/concurso-de-ensayos-caf.pdf>.

Jurisprudencia Constitucional y de Derechos Humanos. “La Libertad de Expresión en la Legislación Internacional”. *Consultas Legales* (enero 2020). Consultado 5 de junio de 2021. [https://consultaslegales.com.bo/articulos/114-la\\_libertad\\_de\\_expression\\_en\\_la\\_legislacion\\_internacional/](https://consultaslegales.com.bo/articulos/114-la_libertad_de_expression_en_la_legislacion_internacional/).

Newsroom Infobae. “Trabajar de ‘lo que sea’, una realidad social ante las elecciones en Bolivia”. *Infobae*, 5 de octubre de 2020. Consultado 10 de junio de 2021. [https://www.infobae.com/america/agencias/2020/10/05/trabajar-de-lo-que-sea-una-realidad-social-ante-las-elecciones-en-bolivia/?fbclid=IwAR2Q6WfTZP6167STZkLaswL2wC1zxeO2HS\\_ySzMNP-9cPOo92ZPtVPJjW-6A](https://www.infobae.com/america/agencias/2020/10/05/trabajar-de-lo-que-sea-una-realidad-social-ante-las-elecciones-en-bolivia/?fbclid=IwAR2Q6WfTZP6167STZkLaswL2wC1zxeO2HS_ySzMNP-9cPOo92ZPtVPJjW-6A).

Olivarez, Sheila. “Ventas de las mañaneras bajan un 70% por la crisis y por la ropa china”. *La Razón*, 18 de abril de 2021. Consultado 31 de mayo de 2021. <https://www.la-razon.com/financiero/2021/04/18/ventas-de-las-mananeras-bajan-un-70-por-la-crisis-y-por-la-ropa-china/>.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). *Understanding the digital divide*. París, Francia: OECD Publications, 2001. Consultado 20 de julio de 2021. <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>.

Ríos Ortega, Jaime. “El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 28, n.º 62 (enero/abril 2014): 143-179. ISSN 0187-358X. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v28n62/0187-358X-ib-28-62-00143.pdf>.

El acceso a la información para los usuarios ante  
problemáticas actuales como el COVID-19:  
los factores ambientales  
como parte del estudio del usuario  
de la información

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información de la UNAM, México*

## INTRODUCCIÓN

**E**l usuario de la información, o simplemente “usuario”, es un ser humano al cual se podría clasificar de dos formas como las que se proponen a continuación:

- Desde un aspecto biológico como siempre ha sido visto.
- Desde varios aspectos diferentes que están ubicados dentro de lo biológico, como ser vivo, pero con características diferentes a los otros seres vivos como son otros animales del planeta, sin contar las plantas.

Siguiendo la clasificación de los seres vivos referida al primer aspecto se tiene lo señalado en la siguiente tabla:

Tabla 1. Taxonomía de la Genealogía Humana

<i>Categoría</i>	<i>Taxón</i>	<i>Descripción común</i>
Reino	Animalia	Animales
Filo	Chordata	Animales con notocordios
Subfilo	Vertebrata	Animales con espina dorsal
Superclase	Tetrapada	Animales con cuatro pies
Clase	Mammalia	Animales con pelaje y glándulas mamarias
Subclase	Theria	Mamíferos que conciben crías fetales
Infraclasse	Eutheria	Mamíferos que alimentan al feto en el útero
Cohorte	—	
Superorden	—	
Orden	Primata*	
Suborden	Anthropoidea*	Todos los monos, simios y humanos
Infraorden	—	
Superfamilia	Hominoiden*	Simios
Familia	Hominidac»	Los humanos y sus antepasados inmediatos
Subfamilia	—	
Tribu	—	
Subtribu	—	
Género	<i>Homo</i>	Miembros actuales y extintos de la especie humana
Subgénero	—	
Especie	<i>Homo sapiens</i>	Especie humana moderna
Subespecie	<i>Homo sapiens sapiens</i>	Todos los seres humanos contemporáneos

Fuente: Marvin Harris, *Introducción a la antropología general*.<sup>1</sup>

Visto de la forma anterior, el ser humano es un ser vivo, que pertenece al reino animal, tiene una columna vertebral, con cuatro extremidades, es un mamífero, es de la familia de los homínidos del género *Homo*, de la especie *Homo sapiens*.

<sup>1</sup> Harris, *Introducción...*, 32.

Desde la segunda vertiente, el ser humano, puede ser considerado, partiendo de que es un ser biológico y, siguiendo la siguiente taxonomía propuesta, entonces puede ser considerado como:

Tabla 2. Tabla clasificatoria del ser humano desde su ubicación con la información

Ser humano es un:
Ser biológico
Ser cognitivo <sup>2</sup>
Ser psicológico
Ser social <sup>3</sup>
Ser comunicacional <sup>4</sup>
Ser político <sup>5</sup>
Ser cultural <sup>6</sup>
Ser informacional <sup>7</sup>
Ser espiritual (trascendental) <sup>8</sup>

Fuente: elaboración propia.

Entonces, visto el ser humano con las dos taxonomías anteriores, los factores externos, su medio ambiente, en el lugar donde se desenvuelve y lo que tiene dentro de sí mismo, lo convierte en un ser único entre todos los organismos vivos, y esas dos partes, lo externo y lo interno son lo que nos lleva a presentar el fenómeno de las necesidades de información en sus tres fases: surgimiento de la necesidad informativa, el comportamiento informativo y la búsqueda de su satisfacción, presentando

2 Véase: Passerino y Vargas de Lima, “La Informática Educativa en el desarrollo de la cognición y afectividad humana”), donde mencionan al ser humano como un ser cognitivo.

3 Ser social y ser psicológico. Véase: Fernández, Goitia y Mendoza, “El hombre como un ser bio-psico-sociocultural”, donde se establece la relación entre lo biológico, psicológico y sociocultural.

4 Véase el uso del término “ser comunicacional” utilizado por Lucas Rossi en “El hombre, un ser comunicacional”. Véase también: Calva González, “Human Being and Their Information Needs”.

5 Véase a Fabián Coelho en “El hombre es un animal político”, donde presenta brevemente al hombre como un ser político.

6 Chacón Blanco, “El ser humano como ser cultural”.

7 Rendón Rojas, *El ser, hacer y conocer*, 11.

8 Palacio Vargas, “La espiritualidad como medio de desarrollo humano”, 459-481.

un nivel de ella. Todo impactado por su contexto, factores externos, y sumando los factores internos incluidas todas sus características como ser humano, presentadas en las dos tablas anteriores.

Ahora bien, actualmente el medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está lleno de información visual, sonora y escrita, tanto electrónica como impresa; el ser humano debe procesarla, ya sea para producir nuevo conocimiento (y adaptarse al medio ambiente), y generar más información o simplemente para tenerla sólo para sí mismo y ampliar sus conocimientos y su propia visión del mundo, el hecho de que no produzca información registrada en un soporte no indica que carezca de información y conocimiento o que lo haga por pereza o por desconocimiento, sino que la tiene para sí mismo y la utiliza para el desarrollo de sus actividades o para su propio crecimiento y deleite. Por lo anterior, se puede considerar el desarrollo del hombre como un complejo sistema adaptativo “cibernético”<sup>9</sup>. Es decir, que conforme cambia el ambiente, el hombre, como organismo, se adapta a esos cambios y a cada cambio habrá una respuesta de adaptación.

Dado que el ambiente que rodea al hombre está plagado de información que él mismo genera, se puede establecer, como un primer principio, de carácter fundamental, que el organismo que genera información es el ser humano, ya sea que lo haga de forma oral o que quede registrada en algún soporte impreso o electrónico. Además, como un segundo principio, también de carácter fundamental, es que solo el ser humano (los hombres y las mujeres) son portadores de necesidades de información. En él, este tipo de necesidades se ubica en el nivel más alto de la jerarquía de necesidades humanas siendo una de las más importantes y que representa sin lugar a duda, lo que lo hace diferente a los demás seres vivos y además de que le permite adaptarse a su medio circundante.

Así es como se tiene un tercer principio, de carácter fundamental: los factores externos e internos impactan sobre el ser humano y sus necesidades de información están regidas por ese impacto que se da sobre él.

---

9 Frants y Brush, “The needs for information and some aspects for information retrieval: system construction”, 86-91.

Los factores externos son los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto y que desde esa posición influyen sobre él para dar origen a las necesidades de información y comportamiento informativo.

Estos factores se combinan con los internos, motivo por el cual no se puede afirmar que únicamente los factores externos promuevan la aparición de las necesidades, pero que su impacto suele tener más fuerza inclusive que los propios factores internos que se encuentran en cada sujeto o comunidad de sujetos.

Los elementos que en su conjunto forman los factores externos son múltiples y entre los cuales se pueden mencionar de forma general los siguientes, pero existiendo otros más que dependen precisamente del entorno donde están los sujetos, los seres humanos (mujeres y hombres) o diríamos los usuarios de la información:

1. Actividad que desarrolla el sujeto en su trabajo.
2. Lugar donde vive el sujeto.
3. Ambiente que rodea al sujeto o grupo de sujetos en general con relación a lo social, lo político, lo económico, el ambiente físico y otros.
4. Un elemento no previsto que apareció en ese ambiente: epidemia, pandemia, terremoto, cambio climático, crisis económica, algunos otros.

Investigar los factores externos mencionados anteriormente en una comunidad, rubro por rubro, darán un mapeo completo que permita analizar el impacto de estos sobre un grupo social, comunidad de personas o un grupo de seres humanos y que, a partir de este análisis y del estudio o dialogo con el propio sujeto, pueda identificar las necesidades de información para posteriormente relacionarlas con el acceso a la información que pueda responder a esas necesidades. Por lo anterior, es conveniente enfatizar que ambos factores entran en combinación de tal manera que desencadenan todo el mecanismo dentro de su cerebro

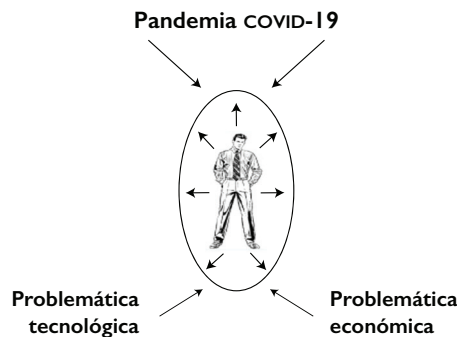


para que exista una causal que lleve al sujeto, ser humano (mujeres y hombres) o usuario, a tener una necesidad informativa y presente un comportamiento que lo dirija a buscar el acceso a la información ante un problema que se le presenta de fuera, es decir, del ambiente como es en estos momentos una pandemia (COVID-19).

También es preciso considerar los factores internos los cuales pueden ser vistos como las características propias de cada persona, es decir ser humano, mujer u hombre (como usuarios de la información):

- Son las características particulares de cada individuo y que se encuentran en su cerebro.
- Estas características son las que marcan las diferencias con otros sujetos de la misma comunidad o grupo, pero que, en general, todos pueden poseer y que depende de su desarrollo cognitivo, aunque también pueden intervenir factores externos (ambientales) para tener varias de ellas o un alto número de ellas.
- Ambos factores entran en combinación y desencadenan sus necesidades y comportamiento informativo:
  - Ambiente.
  - Características de cada persona (factores internos).

*Figura 1.* Ambiente: factores externos y los factores internos en el ser humano (mujeres y hombres)



Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, en estos momentos el ambiente externo a los seres humanos les está impactando, como en otras ocasiones durante toda la historia de la humanidad, debido a terremotos, guerras o a diversas epidemias<sup>10</sup> y también pandemias,<sup>11</sup> las cuales han diezariado a la población mundial, desde las grandes y largas como la peste negra hasta la Gripe Española la de (AH1N1) y ahora el COVID-19. Asimismo, la información que circuló en las épocas en las cuales se han presentado estas enfermedades ha sido diversa, de diferente nivel, de forma oral, también de forma impresa, desde los manuscritos y pergaminos, hasta los libros y revistas. Como en el siglo XX y XXI, gran cantidad de ella falsa, una parte fidedigna, otra ha sido producto del sentido común (o de la religión), y otra de la investigación y la ciencia; y las personas han tenido unas veces y otras les ha sido inaccesible. Cabe decir, que la información se buscaba o simplemente no era de interés apremiante, ya que era posible que se tuvieran otras necesidades más prioritarias<sup>12</sup> (véase figura 1).

Los ciudadanos, como seres humanos, como usuarios de la información, en época de pandemia han tenido necesidades informativas las cuales son visibles por el flujo de la información existente; como es posible observar en este siglo XXI, en el mundo, por la gran cantidad de información generada (no solo impresa sino ahora electrónica) que fluye a través de Internet, las redes sociales y que diariamente es producida por los noticieros, por las conferencias diarias del Estado y toda aquella que es publicada en las revistas, en los *preprint* o intercambiada entre los científicos por correo electrónico.

---

10 “Se cataloga como **epidemia** cuando una enfermedad se propaga activamente debido a que el brote se descontrola y se mantiene en el tiempo. De esta forma, aumenta el número de casos en un área geográfica concreta”, en Pulido, “¿Cuál es la diferencia...”, s/p, <https://gacetamedica.com/investigacion/cual-es-la-diferencia-entre-brote-epidemia-y-pandemia/>.

11 “En el estado de **pandemia** se tienen que cumplir dos criterios: que el brote epidémico afecte **a más de un continente** y que los casos de cada país ya no sean importados sino provocados por **transmisión comunitaria**”. *Idem*.

12 Ideas rescatadas de: Calva González, “El comportamiento informativo de los usuarios de la información ante las pandemias: COVID-19”; y del proyecto de investigación del mismo autor, aceptado en el IIBI-UNAM, agosto 2021, “Información sobre las pandemias en México del siglo XX al XXI: producción y acceso”.

También, se cuenta con la información oral que es producida por los seres humanos (mujeres y hombres) y que se genera en las casas u hogares, en las calles, los mercados, las rutas comerciales, las rutas de comunicación (terminales aéreas, marítimas, terrestres) y que se transmite de una persona a otra con las consecuencias que esto implica como es que se distorsiona entre más se transmite de forma oral, llegando a ver su presencia cuando la información se torna en un comportamiento o conducta individual o colectiva como el impedir la sanitización de calles y establecimientos, por haber escuchado o leído los rumores de que en vez de matar al virus lo están esparciendo. Es decir, la información que llega a los ciudadanos en esta pandemia los lleva a un comportamiento conductual no solo informativo, sino de acciones o decisiones como precisamente es impedir que las autoridades estatales o federales saniticen los lugares con mayores contagios de COVID-19.

El acceso a esta información de los centros de investigación epidemiológicos, médicos y toda una gama de personas que generan información académica (y no académica) es amplia si tomamos en cuenta: los periódicos, las revistas, los videos que se encuentran en YouTube, la información que circula en redes sociales como el Facebook, o bien información que no tiene su origen en un sustento académico, también circula en todos los medios a los cuales las personas tienen acceso.

El acceso a la información, entonces, parece que sí existe, pero sobre esa información a la que se tiene acceso cabría preguntarse:

- ¿Quién la está produciendo?
- ¿En qué medio la está dando a conocer?, por medio se están contemplando, revistas, periódicos, redes sociales y otros.
- ¿Se requiere de tecnología para acceder a ella?, es decir, ¿es preciso tener Internet?
- ¿Qué cantidad de información existe o se tiene acceso?
- ¿La cantidad de información académica o confiable sobre la problemática actual (pandemia) es la necesaria para que todos tengan acceso a ella?

## EL COMPORTAMIENTO DE LOS CIUDADANOS O USUARIOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN SOBRE LA PANDEMIA

La información que buscan los ciudadanos en esta época de pandemia, con la presencia del COVID-19, marca también el comportamiento informativo de las personas, resultando en una determinada conducta al tener la información que necesitaban. Así se tiene, por ejemplo, el uso de las nanomoléculas de cítricos para enfrentar al COVID-19 y no contraer la enfermedad ya que da un “blindaje”.<sup>13</sup> Es o puede ser una creencia dentro de la conducta que pueden tener los ciudadanos al tener un tipo de información y al creer en quien se la proporcionó, posiblemente sin verificar las investigaciones que se llevaron a cabo para sacar a la luz la información sobre un medicamento o producto. Lo mismo ocurre con la aparición de información sobre el uso de uno y otro medicamento; cuando llega a los ciudadanos por medio de las diferentes fuentes de información, periódicos, prensa, redes sociales, en general por Internet, entonces el comportamiento de los ciudadanos los lleva, por ejemplo, ir a las farmacias y adquirir un medicamento como el plaquenil que contiene hidroxicloroquina o bien el ivexterm que contiene ivermectina. Por una observación ordinaria de tipo práctica en algunas farmacias<sup>14</sup> dichos fármacos se agotaron y así lo expresaban los mismos empleados de las farmacias.

Además de enfrentar la pandemia de COVID-19, se puede observar que México vive la propagación de noticias falsas que circulan en redes sociales y en algunos medios de comunicación tradicionales, generando un impacto adverso para enfrentar la situación.<sup>15</sup> Asimismo, también se cuenta con información generada por las universidades y centros de investigación estatales y públicos, que también inunda este gran océano que se tiene de información confundiendo o entremezclándose con la no confiable.

---

13 Redacción, “No uso cubrebocas...”.

14 Datos obtenidos de una observación ordinaria, no rigurosa, en diferentes farmacias al sur de la ciudad de México, se preguntó a quienes proporcionan los medicamentos sobre dichos fármacos y si varios clientes los habían solicitado.

15 “Además de la COVID-19 México se enfrenta a una epidemia de desinformación”, Comisión Universitaria para la Atención de la Emergencia Coronarivus.

Cabe mencionar, un determinado comportamiento en cuanto al uso y manejo de los datos numéricos en relación con los contagiados, los fallecidos y la atención hospitalaria, como lo indica Suárez, con base en una publicación del siglo XVIII en México en relación a la epidemia de viruela:

En el otoño de 1779, hace casi 250 años, sin gel antibacterial, sin ciencia moderna, vacunas, paracetamol, sin redes sociales, y con la viruela como epidemia, la ciudad de México tardó cuatro meses en superar al virus con 12 345 muertos, 57 343 contagiados. Aquí parece que vamos, por lo menos a duplicar tanto el tiempo como muertos y fallecidos. Aquí un impreso reportando estas cifras y el dinero utilizado ¡el propio informe acepta que hubo un subregistro y que se calculan casi 90 mil muertos!<sup>16</sup>

También, las fuentes de información y los medios por los cuales se difunde han variado y cambiado ante esta pandemia:

Un informe de *Global Web Index* presentado por el Foro Económico Mundial reveló que, a causa de la pandemia del COVID-19 la población está consumiendo niveles de medios sin precedentes para mantenerse entretenidos. Vale destacar que, el consumo no es el mismo en todas las generaciones y el tipo de medios que se consumen insinúa las brechas culturales generacionales”.<sup>17</sup>

Pero no solo para entretenimiento, por ejemplo, se mencionó que en España el aumento de consultas en Internet era para obtener información sobre recetas de cocina, información para el manejo de la tecnología a distancia e información sobre guías de cuidado personal para evitar el contagio.<sup>18</sup> En México la tendencia fue necesitar información sobre las normativas o reglas para la cuarentena y el regreso a la nueva

16 Lorenzana, *Ephemeridades astronómicas...* (citado por Manuel Suarez Rivera, Facebook, 7 de junio de 2020).

17 González, “Así ha cambiado el consumo...”, s/p, <https://www.larepublica.co/globoeconomia/asi-ha-cambiado-el-consumo-delos-medios-a-causa-de-la-pandemia-2990412>.

18 Véase a Calva González *et al.*, “Usuarios de la información ante la pandemia de COVID-19”.

normalidad, pero de carácter fidedigno por parte de la autoridad y no contradictoria, o bien la obtención de información de carácter académico para los usuarios de las bibliotecas a través de Internet ante este confinamiento como en Bolivia<sup>19</sup> (véase figura 2).

Se puede decir, de una manera especulativa ya que aún no contamos con estudios de usuarios llevados a cabo con rigurosidad, que la información que buscan los ciudadanos es de varios tipos según la comunidad en general que realiza la búsqueda.

*Figura 2. Impacto del COVID-19 en el ser humano y sus necesidades y comportamiento informativo*



Fuente: elaboración propia.

Información que la mayoría de los ciudadanos busca en diversas fuentes u obtiene de varios medios de comunicación:

- Guías, prácticas o procedimientos ante el COVID-19.
- Tratamientos contra el virus.
- Normas de comportamiento en establecimientos públicos como el transporte.
- Qué es la enfermedad, cómo se trata, cómo se combate y sobre la vacuna.

19 *Idem.*

### *Desafíos en el entorno de la información...*

- Teléfonos de emergencia.
- Teléfonos de apoyo a la población que siente sintomatología COVID-19.
- Teléfonos para apoyo psicológico por la cuarentena.
- Hospitales donde atienden a los enfermos COVID-19.

Información solicitada por sectores sociales específicos como los médicos, empresarios, comerciantes, académicos, estudiantes:

- Dónde se imparten cursos para el uso de tecnología.
- Uso de tecnologías para la educación virtual.
- Cursos virtuales de diferente tipo: pintura, cocina, ejercicios, organización de archivos, servicios virtuales para bibliotecas y otros más.
- Requisitos para la reapertura de negocios: restaurantes, tiendas departamentales y otros servicios.

Por otro lado, un estudio sobre el cambio del uso de los medios de comunicación nos permite observar los medios de comunicación utilizados tanto para la búsqueda de entretenimiento como para obtener información:

El estudio da cuenta de que más del 80% de los consumidores en los EE.UU. y el Reino Unido dicen que consumen más contenido desde el brote del coronavirus, con la transmisión de TV y videos en línea (YouTube, TikTok) como los medios principales en todas las generaciones y géneros.<sup>20</sup>

González menciona que, en cuanto al nivel de confianza ven a la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la fuente de información más confiable para cualquier actualización relacionada con COVID-19, mientras que estadounidenses confían más en la OMS, los consumidores británicos ven a su gobierno como su fuente de noticias más confiable en general.<sup>21</sup> Un dato importante de este estudio dice que “el informe

---

20 González, “Así ha cambiado el consumo...”.

21 *Idem.*

reveló que los programas de televisión y las películas que están aumentando en popularidad en *Netflix* son sobre pandemias, lo que podría significar la necesidad de que la gente ficcionalice el caos en el que se encuentra el mundo”.<sup>22</sup> Lo anterior, también demuestra que la sociedad requiere información sobre lo que es una pandemia, desarrollo, impacto, consecuencias sociales, económicas, educativas, tecnológicas y de salud que puede llegar a tener una enfermedad de tal magnitud a nivel mundial.<sup>23</sup>

Las fuentes de información electrónicas o digitalizadas en esta pandemia se han tornado valiosas e imprescindibles ya que permiten que los ciudadanos tengan contacto con lo que ocurre en todo el mundo, lo que pasa con el avance de la pandemia y en general todo lo que tiene que ver con ella y su influencia en todo el planeta.

Pero también, se observan comportamientos informativos recurrentes como pueden ser los siguientes:

- Uso de la información oral (que convertida en rumores: la sanitización de calles es peligrosa).
- Información sacada del sentido común (como no veo los muertos: el COVID-19 no existe).
- Información obtenida de fuentes impresas y electrónicas (artículos, notas, capítulos, libros).
- Información obtenida de fuentes audiovisuales (noticieros, reportajes).

#### A MANERA DE CONSIDERACIONES FINALES

- El impacto de los factores externos, la problemática actual, que rodea a la persona tiene fuerte peso sobre las necesidades de información de una comunidad y por tanto del comportamiento que se siga para tener acceso a ella.

---

<sup>22</sup> *Idem.*

<sup>23</sup> Ideas rescatadas de: Calva González, “El comportamiento informativo de los usuarios de la información ante las pandemias: COVID-19”; y del proyecto de investigación del mismo autor, aceptado en el IIBI-UNAM, agosto 2021, “Información sobre las pandemias en México del siglo XX al XXI: producción y acceso”.



- Como parte de una metodología hay que investigar ese ambiente que le rodea, es decir, la problemática que se presenta como factor externo y que impacta fuertemente en los integrantes de una comunidad sumando a los internos es posible aplicarla. Lo anterior, con el fin de facilitar el acceso a la información que requieran o necesitan.
- Se puede introducir como **primer principio** que el organismo vivo que genera información en este mundo es el ser humano.
- El **segundo principio** podría ser solo el ser humano (hombres y mujeres) son portadores de necesidades de información.
- Y un **tercer principio** consideraría que los factores externos (medio ambiente: físico y social-cultural, principalmente, de salud: pandemias y epidemias) e internos (características propias de cada persona) impactan sobre el ser humano, y sus necesidades de información y comportamiento informativo están regidas por ese impacto.

## BIBLIOGRAFÍA

Calva González, Juan José. “El comportamiento informativo de los usuarios de la información ante las pandemias: COVID-19”. En *La pandemia por COVID -19: un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información*, por Georgina Araceli Torres Vargas, 177-205. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, unam, 2021. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/253](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/253).

Calva González, Juan José. “Human Being and Their Information Needs”. *Journal of Anthropological and Archeological Science* 4, n.º 4 (julio 2021): 556-558. ISSN 2690-5752. <https://lupinepublishers.com/anthropological-and-archaeological-sciences/pdf/JAAS.MS.ID.000195.pdf>.

Calva González, Juan José; Sikorina Bustamante Paco, Isabel Villaseñor Rodríguez y César Augusto Ramírez Velázquez. “Usuarios de la información ante la pandemia de COVID-19”. Mesa redonda. IIBI-UNAM. Publicado 26 de mayo de 2020. Video de YouTube, 2:00:56. Consultado 18 de junio de 2020. <https://youtu.be/UCDCM-EU8ag>.

Chacón Blanco, María Cruz. “El ser humano como ser cultural”. *Innovación y Experiencias Educativas*, n.º 36 (noviembre 2010). ISSN 1988-6047. [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csif/revista/pdf/Numero\\_36/M\\_CRUZ\\_CHACON\\_1.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csif/revista/pdf/Numero_36/M_CRUZ_CHACON_1.pdf).

Coelho, Fabián. “El hombre es un animal político”. *Cultura Genial. Filosofía*. Consultado 27 mayo 2020. <https://www.culturagenial.com/es/el-hombre-es-un-animal-politico/>.

Comisión Universitaria para la Atención de la Emergencia Coronarivirus. “Además de la COVID-19 México se enfrenta a una epidemia de desinformación”. Publicado 13 de abril de 2020. <https://covid19comision.unam.mx/?p=84242>.

Fernández, Mary Sol, Carmen Goitia, y María Lorena Mendoza. “El hombre como un ser bio-psico-sociocultural”. Asignatura Salud Comunitaria en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, Departamento de Medicina Preventiva y Social, julio de 2008. <http://www.ucla.edu.ve/dmedicin/departamentos/medicinapreventivasocial/comunitaria/salud%20comunitaria/unidadi.htm>.

Frants, Valery I. y Craig B. Brush. “The needs for information and some aspects for information retrieval: system construction”. *Journal of the American Society for Information Science* 39, n.º 2 (Marzo 1988): 86-91.

González, Ximena. “Así ha cambiado el consumo de medios de comunicación con la pandemia del COVID-19”. *La República*, abril de 2020. Consultado 18 junio de 2020. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/asi-ha-cambiado-el-consumo-de-los-medios-a-causa-de-la-pandemia-2990412>.

Harris, Marvin. *Introducción a la antropología general*. 5ª ed. Madrid: Alianza editorial, 1984.

Lorenzana, Francisco Antonio de. *Ephemeridades astronómicas calculadas al meridiano de México años 1775-1786* [Manuscrito]. España: Biblioteca Digital Hispánica. <http://bdh-rd.bne.es/viewer.vm?id=0000129888&page=1>.

Palacio Vargas, Carlos Julián. “La espiritualidad como medio de desarrollo humano”. *Cuestiones Teológicas* 42, n.º 98 (julio-diciembre 2016): 459-481.

Passerino, Liliana María y Patricia María Vargas de Lima. “La Informática Educativa en el desarrollo de la cognición y afectividad humana”. En *Memorias del Encuentro Virtual Educa*. Madrid, España: Repositorio Digital UNAM, CUAIEED, 2001. <http://hdl.handle.net/20.500.12579/2415>.

Pulido, Sandra. “¿Cuál es la diferencia entre brote, epidemia y pandemia?”. *Gaceta Médica*, 12 de marzo de 2020. <https://gacetamedica.com/investigacion/cual-es-la-diferencia-entre-brote-epidemia-y-pandemia/>.

Redacción. “No uso cubrebocas, estoy blindada con nanomoléculas de cítricos: Olga Sánchez”. *El Financiero*, 4 de junio 2020. Consultado el 18 de junio de 2020. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/no-uso-cubrebocas-estoy-blindada-con-nanomoleculas-de-citricos-olga-sanchez>.

Rendón Rojas, Miguel Ángel. *El ser, hacer y conocer*. México: UNAM, 2014.

Rossi, Lucas. “El hombre, un ser comunicacional”. Publicado 25 de mayo de 2021. Video de YouTube, 4:41. <https://youtu.be/0lUpy-VfLI0>.

***Desafíos en el entorno de la información y la documentación ante las problemáticas sociales actuales, Volumen 2.***

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada, Blanca Vilchis Flores; revisión de pruebas, Anabel Olivares Chávez y Valeria Guzmán González; formación editorial, Oscar Fernando Arcos Casañas. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Gráfica Premier, 5 de febrero n.º 2309, San Jerónimo Chicahualco, C. P. 52170, Metepec, Estado de México. Se terminó de imprimir en septiembre 2022.