

# La información, la comunicación y la satisfacción de las necesidades de información en el cambio de identidad de la comunidad amuzga

CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

**E**l ciclo de las necesidades de información es determinado por cada sujeto y por cada comunidad de individuos que interactúan en un universo específico, desde que surge la necesidad (en forma de pregunta, duda o interrogante), hasta la forma en que se movilizan; es decir, su comportamiento informativo para encontrar la respuesta adecuada o aquella que se acerque al requerimiento de información que los conduce a sentirse satisfechos o no con el dato, la información o el conocimiento obtenido, hasta la satisfacción de las necesidades de información que normalmente conllevan a la ampliación de los conocimientos de los individuos y a un desarrollo intelectual que incide en la formación de las personas con miras a obtener un mejor escenario de vida. Por otra parte, la identidad indígena se concibe como el sello de la personalidad del indígena; es decir, que tiene que ver con su historia de vida, razón por la cual la identidad es una necesidad básica del ser humano.

En el mismo tenor, se debe tomar en consideración que las comunidades indígenas del país han tenido que luchar constantemente con la sociedad que las rodea para evitar que su cultura

### *Usuarios de la información...*

y sus costumbres desaparezcan o se modifiquen trastocando sus raíces; por ello, al cabo del tiempo, han desarrollado una serie de procesos que van desde la obtención de la información que requieren de los consejos de ancianos, hasta los sofisticados medios de comunicación y de información como Internet, con el fin de mantener sus costumbres, tradiciones e identidad.

El presente trabajo, así, es una parte de la investigación sobre qué tanto influye la satisfacción de las necesidades de información en la identidad de las comunidades indígenas; tiene como objetivo determinar si dicha satisfacción es un factor incidente en el cambio de la identidad indígena.

## LA INFORMACIÓN EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS

La información entre los individuos originarios de América era transmitida a través de la comunicación oral; dicha información fue vital desde cualquier punto en que se la investigue o estudie, puesto que es indudable su papel en el desarrollo y transformación de las comunidades indígenas, lo cual les permitió lograr avances notables en todos los ámbitos del conocimiento.

La información que resulta de las investigaciones realizadas en las comunidades indígenas de Latinoamérica, específicamente de México, indica que éstas poseen características heterogéneas y homogéneas que definen peculiaridades muy disímolas en algunos casos y en otros muy comunes en lo que respecta a su organización, estructura social y cultura (ésta, entendida como integradora de antecedentes históricos, costumbres, tradiciones, cosmogonía y religión); así, cada una presenta ciertas necesidades de información (generales por una parte, y particulares por la otra) para desarrollar conocimientos del entorno geográfico, social y cultural en el cual se encuentra inmersa cada comunidad.

Por otra parte, se considera que los aspectos medulares que permearon en la sociedad indígena prehispánica para mantener su identidad fueron, precisamente, la información y el conocimiento que desde tiempos inmemoriales conservaron y desa-

rollaron; esa práctica los condujo a preservar y consolidar una serie de valores, como la pertenencia al lugar que habitan, las características similares entre individuos que los distinguen como grupo, la familia y el parentesco que confirman el vínculo comunitario, y las creencias y costumbres que –en el aspecto religioso y de cosmovisión– los integran entre sí.

En general, las sociedades prehispánicas muestran –a través de la información que dejaron plasmada en diversos lugares arqueológicos, códices y pinturas, entre otros medios– que tenían una organización muy compleja en la que destacaba un alto espíritu religioso, un conocimiento profundo de la naturaleza y un respeto a los fenómenos naturales; todo lo cual era originado por una idolatría tenaz y persistente.

Asimismo, y con la misma vehemencia y constancia, se evidencia un apego a las artes, tales como la música, la pintura, la danza y la literatura.

## LA SATISFACCIÓN INFORMATIVA

La satisfacción implica dos vertientes: la primera estaba relacionada con el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, de aquietar y convencerse con una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado; por lo tanto, la satisfacción es como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.<sup>1</sup> La segunda vertiente deriva de que la satisfacción es un hecho inherente al ser humano, enmarcada en la teoría de las necesidades de información; es 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, que fue lo que provocó una necesidad de información.<sup>2</sup>

---

1 A. Verdugo Sánchez, *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior en la República Mexicana*, p. 2.

2 J. J. Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, p. 136.

## *Usuarios de la información...*

Siguiendo las fases de las necesidades de información, el individuo de una comunidad étnica, para satisfacer sus necesidades de información, presenta un cuadro de comportamiento informativo, el cual abarca (dependiendo de varios factores implícitos) desde el hecho de acudir a sus padres y/o familiares cercanos, amigos y/o maestros, hasta solicitar la información que requiere a los sabios y/o miembros del consejo de ancianos de la comunidad.

Por lo tanto, se puede decir que los individuos que se agrupan en las comunidades indígenas buscan cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente al cubrir una necesidad de información.

Para alcanzar la satisfacción de las necesidades de información, se tienen que tomar en cuenta varios factores que asumen un peso muy importante en diferentes comunidades, en este caso las indígenas.

Algunos autores han presentado varios de estos factores; entre los cuales se pueden mencionar:<sup>3</sup>

- Con respecto a la información:
  - Disponibilidad.
  - Costo.
  - Calidad.
  - Accesibilidad.
- Con respecto al usuario:
  - Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos y fuentes informativos.
  - Especialización del usuario en el tema en el que se enmarcan sus necesidades de información.
  - Conocimiento de las fuentes y recursos.
  - Idioma.
  - Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

---

3 Elías Sáenz Casado, *Manual de estudios de usuarios*, p. 30.

Particularmente, Line<sup>4</sup> señala dos tipos de factores que afectan la satisfacción informativa al cubrir las necesidades de información; éstos son:

- Factores independientes del servicio bibliotecario y de información:
  - Volumen de los documentos publicados en el tema.
  - Número de usuarios potenciales relacionados con el servicio bibliotecario y de información.
  - Cobertura bibliográfica y documental de las obras publicadas (difusión).
  - Bibliografía que se le proporciona al sujeto.
- Factores dependientes del servicio bibliotecario y de información:
  - Expectativa de respuesta positiva por parte del servicio.
  - Expectativa de suministrar la información y los documentos en el plazo de tiempo adecuado.
  - Capacidad para localizar las obras o documentos.
  - Uso de todos los recursos del sistema de información.
  - Costo.

Aunado a lo anterior, y tomando en consideración lo que indica Figueiredo,<sup>5</sup> se puede decir que la mayoría de los ciudadanos comunes usan la ley del mínimo esfuerzo para satisfacer sus necesidades de información, ya que no harán uso de la fuente o recurso de información más adecuado si éste se encuentra lejos, física o geográficamente, y por lo tanto, de difícil acceso.

El caso de las comunidades indígenas se contrapone a lo comentado por Figueiredo, ya que éstas acuden principalmente con sus consejeros, ancianos o familiares, puesto que en la mayoría de los casos no conocen otro tipo de fuentes o recursos de información.

---

4 M.B. Line, "Draft definition: information and library needs, wants, demands and users", p. 308.

5 N.M. Figueiredo, *Estudos de uso e usuarios da informação*, p. 67.

## *Usuarios de la información...*

El análisis de estos factores –como son los inherentes al usuario, a la unidad de información (recurso) y a las propias fuentes (documentos: libros, revistas, etcétera)– ayuda a evaluar de la satisfacción de los sujetos que tienen necesidades de información y se encuentren en el proceso de buscar esta satisfacción.

Se puede establecer que los factores que dependen de la unidad de información (recursos) y de las fuentes (documentos de todo tipo) se suman a los factores externos e internos que impactan todo el fenómeno de las necesidades de información.

Además de los factores mencionados, existen otros elementos que intervienen en la valoración que hace el sujeto en relación con la satisfacción o insatisfacción que siente con respecto a la información obtenida.

La satisfacción –resultados positivos– de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos de información. Pero la valoración o evaluación de las fuentes y recursos las proporciona el propio individuo, en tanto él es el único que tiene las necesidades de información y quien puede decir si está satisfecha o no su necesidad. Es indudable que si él está satisfecho es porque la fuente o recurso también fue pertinente, relevante y precisa.

Los sujetos de las comunidades, al valorar positivamente las fuentes y recursos que responden a sus necesidades de información, están demostrando su satisfacción informativa. Entonces, cada individuo de la comunidad tiene acceso a la información que requiere en el tiempo que la necesita y en el formato en el que la puede utilizar.

## PÉRDIDA DE INFORMACIÓN Y CAMBIO DE IDENTIDAD

En la época colonial se manifestaron diversos factores que influyeron en la identidad indígena; entre otros, se pueden considerar los siguientes:

La adopción de otra lengua, o bilingüismo; es una característica que se remonta a la época precolombina, practicada por comerciantes y viajeros al adoptar una o más lenguas de las comunidades con las que tenían contacto, a fin de obtener información de toda índole (como la económica, la social y la cultural, que permitía un mayor conocimiento y acercamiento entre dichas comunidades). La Colonia se caracterizó por la adopción de una sola lengua: la española, que implicaba a su vez la hispanización de los nativos y, por lo tanto, una rápida adopción de otra cultura.

La integración de rasgos culturales distintos es otro factor que se da a partir de la pérdida de información de la propia cultura a causa de una primera epidemia que tuvo lugar de 1519 a 1540, y que incluyó la consolidación de los rasgos introducidos en la primera etapa, tales como la devoción a los santos, la sustitución de la encomienda, y el sincretismo religioso expresado en el arte. Una segunda epidemia, en 1570, permitió el surgimiento de una nueva generación que no tenía conciencia de los rasgos culturales de los años anteriores a la conquista o los de la fase inicial de la hispanización; sustancialmente, esta generación se desarrolló en un ambiente hispánico.<sup>6</sup>

El cambio de los rasgos culturales se manifiesta principalmente en la falta de información a partir de la incomunicación oral transgeneracional debido al proceso de colonización, en el cual desaparecen las clases indígenas y, por lo tanto, la clase noble y sacerdotal (principales conocedores, conservadores y comunicadores de sus raíces históricas y culturales). A partir de dicha situación, se pierde una gran cantidad de información social y cultural prehispánica; aunado a ello, la cultura indígena fue influida por

---

<sup>6</sup> J. Lockhart, *The nabuas after the conquest: a social and cultural history of the Indians of central Mexico, sixteenth through eighteenth centuries*, p. 428.

## *Usuarios de la información...*

la cultura europea y sufrió un gran cambio cuando se le integraron varios aspectos culturales españoles, como la religión y, a través de ésta, el arte, la música, el alfabeto latino y una nueva concepción de la historia.

Sabido es que, para conservar una identidad, resulta de vital importancia la comunicación de información entre las generaciones, sobre todo los aspectos que conforman tal identidad y la puedan mantener; sin embargo, como ya se comentó en párrafos anteriores, al no existir la comunicación generacional de información, se expuso a las comunidades indígenas a perder lo concerniente a su cultura y orígenes históricos.

Por último, se considera que la destrucción de las fuentes de información que se realizaron para perpetuar la cultura indígena, como pirámides, templos, ciudades, poblados, esculturas, pinturas, códices y murales, entre otras, afectaron el espectro de su identidad original y repercutieron en una transformación paulatina de la misma que llega hasta nuestros días.

## CONCLUSIONES

El hecho de perder información sobre su cultura y su pasado ancestral, aunado a la falta de comunicación del conocimiento que habían acumulado por generaciones a través de la comunicación oral, se considera que ocasionó un cambio sustancial en la identidad étnica de algunas comunidades indígenas de México en particular, y de Mesoamérica en general.

La identidad, que por su propia estructura depende de una suma de factores que cambian permanentemente, no se sustrae a llevar un proceso evolutivo que, a la postre, la obliga a tener un cambio que en algunos casos es preciso y rápido, mientras que en otros es confuso y pausado. Tan es así, que la identidad que presentan en este momento las comunidades indígenas no refleja en absoluto la que tenían en la época prehispánica; por el contrario, se podría decir que vienen desarrollando un proceso evolutivo del tipo confuso y pausado, determinado en cierto modo

por las circunstancias provenientes de la información y la comunicación derivadas, por un lado, de la sociedad que las domina y, por el otro, de la inercia social y cultural de la propia comunidad.

La falta de información da como resultado que la identidad de algunas comunidades actuales sea muy diferente a la identidad que tenían en tiempos precolombinos.

Se ha establecido que la información requerida por las comunidades indígenas actuales no es la misma que la de sus antepasados; sus necesidades de información distan mucho de las de sus ancestros. Se puede constatar que las expectativas de las comunidades indígenas actuales con respecto al futuro se enfocan en dos aspectos principales: evitar su desaparición al ser integradas por las sociedades circundantes, y mantener su cultura a pesar de los embates mediáticos y tecnológicos.

De acuerdo con lo anterior, resulta de vital importancia considerar la invasión masiva de los diversos medios de comunicación, lo cual ha ocasionado que las actuales generaciones adopten las características culturales y sociales de comunidades de otras latitudes y completamente distintas a las propias, situación que crea otro tipo de expectativas y, por ende, necesidades de información que repercutirán en la modificación de la identidad.

Un punto importante y valioso a favor de la identidad de algunas comunidades indígenas es el apego a su lengua, lo que les ha permitido preservarla y mantenerla viva a partir de su enseñanza al interior de la familia.

Por último, es preciso que realicemos una serie de investigaciones referentes a estudiar, desde diferentes enfoques y de manera interdisciplinaria (como, por ejemplo, con antropólogos, etnólogos, sociólogos, comunicólogos, biólogos, ingenieros, lingüistas, entre otros especialistas), la importancia que tiene la información en relación con su transmisión y uso; el propósito buscaría establecer la satisfacción informativa de los grupos indígenas para apoyarlos en la obtención de información y la generación de conocimiento para consolidar su estadia, como parte fundamental de las raíces históricas de la sociedad de la información y del conocimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, J. J., *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México: UNAM / CUIB, 2004, 284 pp.
- Figueiredo, N. M., *Estudos de uso e usuarios da informação*, Brasília: IBICT, 1994, 154 pp.
- Gutiérrez Chong, N., *Mitos nacionalistas e identidades étnicas: los intelectuales indígenas y el Estado mexicano*, México: CONACULTA, UNAM / Instituto de Investigaciones Sociales, Plaza y Valdés, 2001, 293 p.
- Hobsbawm, E. J., *Nations and nationalism since 1780: programme, myth and reality*, Cambridge, Cambridge University, 1990.
- Line, M. B., "Draft definition: information and library needs, wants, demands and users", en *Aslib proceedings*, july, vol. 27, núm. 2, 1975, pp. 308-313.
- Lockhart, J., *The nabuas after the conquest: a social and cultural history of the Indians of central Mexico, sixteenth through eighteenth centuries*, Stanford: Stanford University, 1992.
- Pérez Gutiérrez, M., *El fenómeno de la información: una aproximación conceptual al flujo informativo*, Madrid: Trotta, 2000.
- Ricard, R., *The spiritual conquest of México*, traducción de Lesley B. Simpson. Berkeley: University of California, 1966.
- Sáenz Casado, Elías, *Manual de estudios de usuarios*, Madrid: Germán Ruiz Pérez, 1994, 279 pp.
- Smith, A. D., *The ethnic origins of nations*, Oxford: Basil Blackwell, 1986.

*La información, la comunicación y la satisfacción...*

Spalding, K., "The colonial Indian: past and future research perspectives", en *Latin American research Review* (7), I, primavera, 1972, pp. 47-77.

Verdugo Sánchez, A., *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*, México: UNAM / CUIB, ANUIES, 1989.