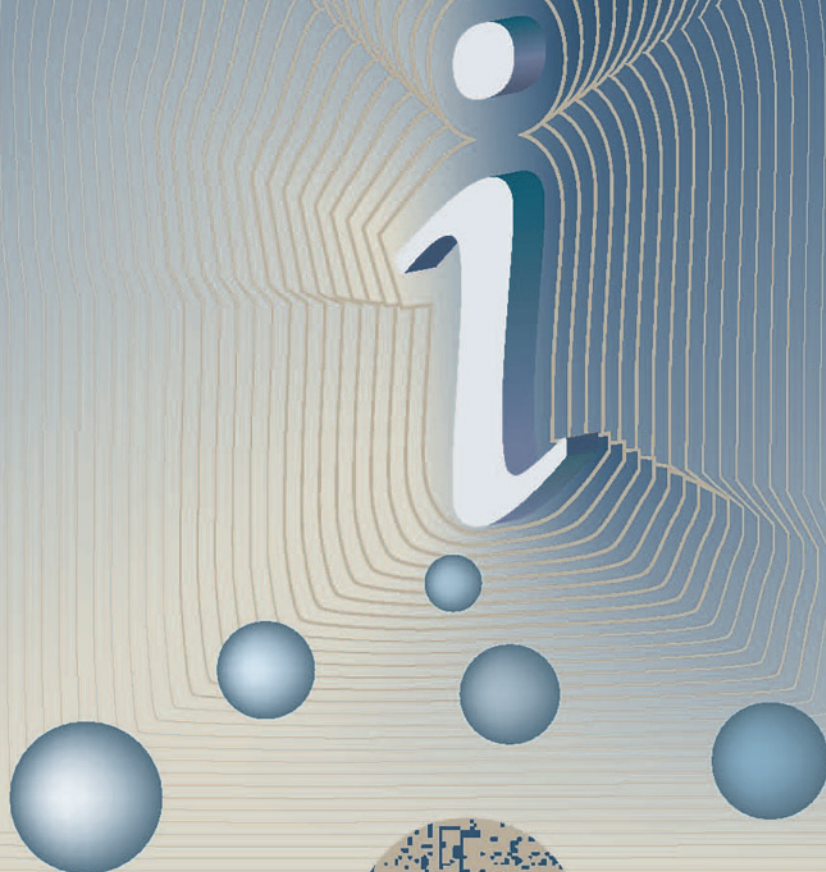


# Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones

*Coordinador*

Juan José Calva González



**La presente obra está bajo una licencia de:**

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)



**Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported**

**Eres libre de:**



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

**Bajo las condiciones siguientes:**



**Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



**No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



**Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

**Esto es un resumen fácilmente legible del:**  
[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

**En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.**



---

---

**Usuarios de la información en diferentes  
comunidades académicas y sociales:  
investigaciones**

COLECCIÓN

**USUARIOS DE LA INFORMACIÓN**

**Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información**

---

---

# **Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones**

Juan José Calva González

Coordinador



Universidad Nacional Autónoma de México  
2013

ZA3075      Usuarios de la información en diferentes comu-  
U78            nidades académicas y sociales : investigaciones /  
2013          coordinador, Juan José Calva González. - México :  
                 UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológi-  
                 cas y de la información, 2013.  
                 x, 163 p. -- (Usuarios de la información)  
                 ISBN: 978-607-02-4353-0

1. Necesidades de Información - Comunidades -  
Investigación - Conferencias 2. Comportamiento  
Informativo - Comunidades - Investigación - Confe-  
rencias 3. Satisfacción del Usuario - Comunidades -  
Investigación - Conferencias 4. Estudios de Usuarios  
- Comunidades - Conferencias I. Calva González,  
Juan José, coordinador II. ser.

***Diseño de portada: Mercedes Torres Serratos***

Primera Edición 2013  
DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Ciudad Universitaria, 04510, México D.F.  
Impreso y hecho en México  
ISBN: 978-607-02-4353-0

# Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN . . . . .	VII
Juan José Calva González	
EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y LOS ESTUDIOS DE MERCADOTECNIA DE LA INFORMACIÓN. . . . .	I
Sueli Angelica do Amaral	
EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN ESPAÑA. . . . .	23
Isabel Villaseñor Rodríguez	
IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS VITIVINICULTORES DE AGUASCALIENTES, ZACATECAS Y DURANGO . . . . .	37
José Tomás Palacios Medellín	
LA INFORMACIÓN, LA COMUNICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN EL CAMBIO DE IDENTIDAD DE LA COMUNIDAD AMUZGA. . . . .	65
César Augusto Ramírez Velázquez	
INVESTIGACIONES SOBRE EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE ADOLESCENTES Y JÓVENES EN SITUACIÓN VULNERABLE: HACIA UNA INFORMACIÓN INCLUSIVA EN URUGUAY. . . . .	77
Martha Sabelli	
LOS DOCENTES DE NIVEL SECUNDARIA COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: PROYECTO EN DESARROLLO . . . . .	105
Angélica Guevara Villanueva	
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DESARROLLADOS EN MÉXICO. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN . . . . .	125
Antonia Santos Rosas	

EL DERECHO A LA INFORMACIÓN PARA LA SATISFACCIÓN  
DE NECESIDADES INFORMATIVAS CON ESPECIAL REFERENCIA  
A SU RÉGIMEN CONSTITUCIONAL EN MÉXICO ..... 143  
    Juan Antonio Gómez García



## Introducción

La investigación que actualmente se lleva a cabo sobre diversas comunidades de usuarios de la información se ha diversificado de una manera notable en la región de América Latina y el Caribe. Así, varios profesores e investigadores se dedican a investigar comunidades sociales y académicas, entre las cuales advertimos las de los vitivinicultores, las de los profesores del nivel de secundaria, las de comunidades indígenas y las de las comunidades marginales; además, se desarrolla la investigación teórica acerca del fenómeno integral de las necesidades de información.

El abordaje de las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información se ha tornado cada vez más profundo, ya que las comunidades sociales y académicas se han transformado con gran complejidad, pues muchas de ellas usan las tecnologías de la información y la comunicación en gran parte de sus actividades diarias, y como medio para satisfacer sus necesidades de información.

Por su parte, el entorno social y económico ha repercutido fuertemente en muchas de las comunidades académicas y sociales, lo cual, siguiendo el Modelo NEIN sobre las necesidades de información,<sup>1</sup> ha impactado la triada: surgimiento de las ne-

---

1 *Cfr.* “El Modelo NEIN (modelos sobre las necesidades de información)”, en Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM, 2004.

## *Usuarios de la información...*

cesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción. Lo anterior hace una investigación más compleja sobre estos aspectos, tarea indispensable para encontrar las causas que originan el fenómeno de las necesidades de información en comunidades específicas, tanto sociales como académicas. Los resultados de estas investigaciones nos proporcionan los descubrimientos necesarios para satisfacer las necesidades de información de los integrantes de cada comunidad investigada.

Así, la realización de esta obra tiene como finalidad la presentación de investigaciones que fueron seleccionadas –llevadas a cabo en diferentes comunidades– sobre varios aspectos relacionados con el fenómeno de las necesidades de información. Para ello se emplearon diversas metodologías.

Este libro comienza con la presentación de varias investigaciones en curso efectuadas por especialistas en usuarios de la información que han centrado su atención en el fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, incluyendo los aspectos teóricos involucrados y el desarrollo de los estudios de usuarios de la información desde diversas perspectivas y en diferentes comunidades sociales, tanto académicas como las pertenecientes a otras esferas, como las industriales, las indígenas y los aspectos teóricos que envuelven a todas éstas.

Los participantes de esta obra manifiestan un profundo interés en el fenómeno de las necesidades de información y su aparición en diversos grupos sociales, así como en la comprensión de la metodología empleada. De este modo, la experiencia docente que han desarrollado en el área de la bibliotecología y la documentación hace que las investigaciones aquí propuestas sean el punto de origen que permita indagaciones más profundas sobre las comunidades abordadas, aspecto que abre nuevas perspectivas para estudiar a los usuarios de la información.

Esto permite, asimismo, la indagación sobre alguna o varias de las fases o elementos que conforman el fenómeno de las necesidades de información, como el surgimiento de la necesidad, el comportamiento informativo o la satisfacción, los factores internos y externos que intervienen y la metodología empleada.

Se incluyen dos capítulos con investigaciones relativas a aspectos teóricos acerca de las necesidades de información, ya que es preciso tratar de encontrar las respuestas al porqué del surgimiento de estas necesidades y de su desarrollo entre los miembros de cada comunidad específica.

Otros cinco capítulos se adentran en las investigaciones de diversas comunidades académicas y sociales, como: vitivinicultores, la comunidad indígena amuzga, los adolescentes, los docentes de nivel medio básico (secundaria) y los geógrafos. Como se puede observar, existe una amplia gama de comunidades que pueden ser investigadas y que van desde los industriales que cultivan y elaboran el vino en México, hasta las comunidades indígenas y los adolescentes que, como grupo social, no han sido investigados. A su vez, las comunidades académicas, como la de los geógrafos, pueden y deben seguirse investigando, ya que el fenómeno de las necesidades de información es cambiante en todas las comunidades conforme pasa el tiempo y se transforman las circunstancias ambientales, tanto sociales como físicas.

Esta obra aporta una riqueza de contrastes con respecto a las comunidades de usuarios de la información que son investigadas y, por lo tanto, también de las diferentes metodologías utilizadas y los resultados obtenidos. De igual manera, dos capítulos más estudian la última fase del fenómeno de las necesidades de información que corresponden a la satisfacción; uno de ellos desde un aspecto teórico y legal, pero retomado del análisis del derecho a la información que tiene todo ciudadano de un país democrático. Lo anterior permite subrayar que la temática de este libro (necesidades de información) puede ser investigada desde muy diversos enfoques, métodos, comunidades e intereses, no sólo los de los propios investigadores, sino los de la sociedad en su conjunto.

Los diferentes capítulos de esta obra permitirán a los lectores interesados en los estudios de usuarios, y sobre todo en el fenómeno de las necesidades de información, descubrir las líneas de investigación que se pueden desarrollar; por otra parte, mostrarán las ideas que pueden ser innovadoras y los productos que se

### *Usuarios de la información...*

pueden obtener al investigar las diversas comunidades de usuarios de la información, y cómo lo averiguado puede ser aplicado para atender las necesidades de los diferentes sectores sociales.

*Juan José Calva González*

# El fenómeno de las necesidades de información y los estudios de mercadotecnia de la información

SUELI ANGELICA DO AMARAL

*Universidad de Brasilia, Brasil*

## INTRODUCCIÓN

**E**ste artículo trata sobre los estudios de mercadotecnia efectuados en bibliotecas y en otras unidades de información destacando los principios comunes entre esos estudios, y los del fenómeno de las necesidades de información de los usuarios.

A modo de introducción se presentará un poco del contexto relativo a la Sociedad de la Información y del Conocimiento y al concepto de negocio de la información para entender el estudio de mercadotecnia de la información en el ámbito de la Bibliotecología y de la Ciencia de la Información. Este abordaje contribuirá a mostrar cómo la adopción de técnicas de mercadotecnia de la información en las actividades de gestión de bibliotecas y de sistemas de información puede subrayar la importancia de las bibliotecas en el desarrollo social de los países frente a los retos impuestos por la Sociedad de la Información y del Conocimiento, y facilitará comprender la relación existente entre los estudios del fenómeno de las necesidades de información y los estudios de mercadotecnia de la información.

## CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

Hay diferentes maneras de mencionar el contexto en que vivimos; además, la literatura sobre los cambios en los modelos socioeconómicos es muy grande. Algunos investigadores aseguran que la Sociedad de la Información evolucionó hacia la Sociedad del Conocimiento, pero no existe una línea divisoria entre las fronteras de una sociedad y la otra. Aunque se puede verificar, hay un nuevo modelo en paralelo con otro que no fue establecido y es posible una coexistencia entre los dos.

Moore presenta tres características de la Sociedad de la Información.<sup>1</sup> Primero, la información es usada como un recurso económico. Las organizaciones usan la información para aumentar su eficiencia, estimular la innovación e incrementar su eficacia y su competitividad, lo cual, frecuentemente, mejora la calidad de los bienes y servicios que producen. Hay también una tendencia para desarrollar organizaciones de información que emplean más intensamente el uso de la información y le agregan mayor valor, con lo cual benefician la economía de un país. En segundo lugar es posible identificar hoy un mayor uso de la información entre el público en general. Las personas utilizan la información en forma más intensa en su actividad como consumidores, ya sea para escoger entre productos diferentes, para explorar sus derechos y deberes junto a los servicios públicos, o para tener un mayor control en su propia vida. También emplean la información para ejercitar sus derechos y responsabilidades; además, los sistemas de información están siendo usados para ampliar el acceso a la educación y a la cultura. La tercera característica de la Sociedad de la Información es desarrollar el sector de la información en la economía para satisfacer la demanda general de servicios de información. Una parte significativa del sector está centrada en la infraestructura tecnológica: las redes de telecomunicaciones y de computadoras. Entretanto es cada vez más necesario que los pro-

---

1 Nick Moore, *The information society in World information report 1997/98*.

veedores de información reconozcan la necesidad de desarrollar una industria que genere información de manera que ésta fluya por las redes.<sup>2</sup>

Demo<sup>3</sup> afirma que se utiliza la nomenclatura Sociedad del Conocimiento prácticamente como sinónimo de Sociedad de la Información, puesto que esta última involucra la perspectiva de red, conforme presenta Castells.<sup>4</sup> La literatura no plantea la diferencia con claridad. Por lo tanto, es posible inferir que una sociedad es la base de la otra y ambas están interrelacionadas.

En 2005, la UNESCO publicó una nota para esclarecer la diferencia entre las dos sociedades:

[...] la Sociedad del Conocimiento contribuye al bienestar de los individuos y de las comunidades, y envuelve dimensiones sociales, éticas y políticas. Por otro lado, la Sociedad de la Información tiene como base los descubrimientos tecnológicos que intentan proporcionar poco más que ‘una masa de datos indistintos’ para aquellos que no tienen las habilidades para beneficiarse con ella.<sup>5</sup>

En una visión pragmática, si creemos en uno o en otro modelo de sociedad, es importante observar que ambos, en conjunto, destacan la información y el conocimiento como insumos básicos para el desarrollo y la evolución de la sociedad.

Por lo tanto, independiente de la relevancia de la concepción de la información o del conocimiento, es posible considerar que vivimos un momento de gran impacto en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Esto nos lleva a reflexionar sobre la realidad del impacto que los cambios ocasionan en nuestras vidas para entender la responsabilidad que tienen las bibliotecas y los bibliotecarios como agentes sociales en este contexto.

---

2 Wagner Junqueira de Araújo, *A segurança do conhecimento nas práticas da gestão da segurança da informação e da gestão do conhecimento*, pp. 18-19.

3 Pedro Demo, “Ambivalências da sociedade da informação”.

4 Manuel Castells, *A sociedade em rede*.

5 UNESCO, *Knowledge versus information societies*.

## *Usuarios de la información...*

En el mundo contemporáneo vivimos cambios acelerados de orden educativo, social, cultural, económico y ambiental, pero nada de esto se compara con la influencia de los avances de las tecnologías de información y comunicación.

El mundo está migrando de la era de la computación a la era de la conectividad, de lo físico a lo integrado. Los competidores incorporan tecnología en todo: teléfonos, computadores personales, iPod, grabadores.<sup>6</sup>

La colaboración en masa le está dando vueltas a la economía y la ha puesto cabeza abajo, aunque la ha hecho más dinámica y productiva. El consumidor dejó de ser pasivo y consumidor de productos en masa. Nuevas infraestructuras colaborativas de bajo costo permiten que muchos individuos y pequeños productores creen conjuntamente productos, accedan a mercados y encanten clientes de manera como solamente las grandes empresas podían hacerlo en el pasado.<sup>7</sup>

Los individuos, ahora, comparten conocimiento, capacidad computacional, banda ancha y otros recursos para crear una vasta gama de bienes y servicios gratuitos y de código abierto que cualquiera puede usar o modificar. Esto está haciendo surgir nuevas capacidades colaborativas y modelos de negocios que darán poder a las empresas bien preparadas y destruirán aquellas que no sean capaces de adaptarse.<sup>8</sup>

*Blogs, wikis, salas de bate-papo, herramientas de búsqueda, sitios electrónicos de anuncios de remates, downloads y transmisiones personales, representan nuevas maneras de entretener, comunicar y realizar transacciones. En cada instancia, los individuos asumen papeles activos y participativos en la creación de valor. Algunas de esas innovaciones causan amenazas terribles a los modelos de negocios existentes.*

---

6 Sueli Angelica do Amaral, “Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing”.

7 Don Tapscott, y Anthony D. Williams, *Wikinomics. Como a colaboração em massa pode mudar o seu negócio*.

8 *Ibid.*, p. 22.



El desarrollo de *blogs* apunta a cambios más profundos que la nueva web causará en la economía. Los anunciantes ya entendieron eso y crearán sus propios *blogs* para conversar con los clientes interesados. Las empresas usan *blogs* como grupos de discusión, regularmente prestando atención a lo que las personas están diciendo con respecto a la empresa o a sus productos.

La colaboración en masa puede darles poder a muchos individuos y organizaciones conectados para crear una riqueza extraordinaria y alcanzar niveles sin precedentes de aprendizaje y descubrimientos científicos. Pero esa nueva participación también causará gran trastorno, desubicación y peligro en las sociedades, empresas e individuos que no consigan acompañar este cambio implacable.<sup>9</sup>

Internet está evolucionando de una red de sitios electrónicos que permite que las empresas y las bibliotecas en ella representadas presenten informaciones a una plataforma computacional en sí misma. Elementos de una computadora y elementos de un programa de computadora pueden ser distribuidos por Internet y, si es necesario, mezclados sin fallar. Internet se está convirtiendo en una computadora gigante que todos pueden programar, y con ello disponer de una infraestructura global para la creatividad, la participación, el compartir y la auto-organización.

Frente a tantos cambios, el profesional que trabaja en biblioteca necesita entender que la información no puede ser considerada solamente como un bien económico, ya que no se limita a un simple producto o materia prima de uso doméstico. La información debe ser estudiada como un factor esencial que permite dar el salto hacia una verdadera transformación de la sociedad. Cuando una sociedad evoluciona, provoca la transformación que trae el cambio de foco en relación con los factores de producción y desarrollo económico. La base de esa transformación estriba en que el sector de información, en el que se encuentran las bibliotecas, es intenso en conocimiento pero no en mano de obra. El valor agregado del conocimiento es progresivamente más impor-

---

9 *Ibid.*, p. 26.

## *Usuarios de la información...*

tante e incorporado al bien, y provoca la transformación industrial de la materia prima en información de valor agregado.<sup>10</sup>

Así, la información es el insumo de fundamental importancia en la generación de conocimiento, al impulsar el desarrollo de la sociedad. ¿Cómo desarrollar cualquier actividad o emprendimiento, cualquiera que sea el escenario del trabajo, sin contar con informaciones?

En el escenario económico, cinco países representan el 75% de los gastos mundiales en bibliotecas: Estados Unidos, Japón, Reino Unido, Italia y Francia. Sin embargo, ningún país de América Latina o de Centroamérica vive esa realidad. Como se sabe, las bibliotecas de esa región quieren disputar los recursos financieros disponibles, pero la aceptación está bastante condicionada a las presiones sociales específicas de cada país. Necesidades médicas y de salud, además de otras necesidades, consumen pedazos cada vez mayores de la torta. Entonces, ¿cómo quedarán las bibliotecas?

El mundo de los negocios todavía está comenzando a descubrir lo que los bibliotecarios siempre sabían: sin instrumentos de auxilio para la investigación y sin contexto, la información es inútil. Técnicas de organización de datos que desde hace décadas la Bibliotecología utiliza se están volviendo populares e importantes en la gestión de la información.<sup>11</sup>

Se estima que el 85% del contenido informativo en una empresa está desestructurado. Y como las empresas buscan nuevas formas de alcanzar ventajas competitivas en el mercado, se aplican en trabajos para reducir esos problemas.<sup>12</sup>

¿Será que los profesionales que actúan en bibliotecas y en otras unidades de información están preparados para enfrentar el desafío profesional a que están sometidos, quieran o no?

---

10 T. M. Botelho, S. A. Amaral y S. G. Baptista, "Information and society in Brazil: an intelligent society in transformation?"

11 Sueli Angelica do Amaral, "El profesional de la información para el Siglo XXI".

12 *Idem*.

## BIBLIOTECAS Y BIBLIOTECARIOS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

En la Sociedad de la Información y el Conocimiento, entre las responsabilidades profesionales de los que actúan en bibliotecas de las más diversas organizaciones del sector público o privado, se destaca la función de ayudar a los individuos y a las organizaciones a construir un contexto informativo exitoso a través del uso de la información de manera competente y consciente.

Sin embargo, no se deja atrás la obsolescencia simplemente usando la tecnología, pues ésta necesita ser desarrollada teniendo en cuenta la dimensión humana. El ser humano tiene la inteligencia para programar y crear artefactos tecnológicos que pueden contribuir al progreso, al facilitar la creación, el acceso, la distribución y el uso de la información para generar el conocimiento. Pero el uso de la tecnología pasa por la capacidad humana de pensar en los problemas y buscar las soluciones. Por lo tanto, no basta con llenar las bibliotecas con computadoras para que aquéllas dejen de ser obsoletas.<sup>13</sup>

De una manera general, la situación de las bibliotecas y de los bibliotecarios en los más diversos países no es plenamente efectiva en lo que se refiere al apoyo gubernamental. En Brasil, por ejemplo, esta situación se va tornando cada vez más compleja; muchas bibliotecas han sido cerradas porque no consiguen actuar de manera que corresponda al negocio en que sus organizaciones mantenedoras se insertan. Por otro lado:

La alfabetización informacional se encuentra en el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida. Capacita a la gente de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> *Idem.*

<sup>14</sup> International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), *Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida.*

## *Usuarios de la información...*

De esta manera, el bibliotecario está adquiriendo un nuevo “estatus profesional”. Consecuentemente, los conocimientos, habilidades y actitudes esenciales, que componen el perfil adecuado para el desempeño profesional en las bibliotecas, precisan ser redimensionados frente a los desafíos que hay que enfrentar, impuestos por las transformaciones de la sociedad.

En el siglo XXI la era de la inteligencia en red es extremadamente promisorio, y está llena de oportunidades inimaginables. No se trata sólo de la organización en red de tecnología, sino de la organización en red de los seres humanos a través de la tecnología. No se trata de una era de máquinas inteligentes, sino de seres humanos que, a través de las redes, pueden combinar su inteligencia, conocimiento y creatividad para conseguir grandes avances en la creación de riqueza y de desarrollo social.

Un nuevo tipo de biblioteca debe surgir. Una biblioteca que le abra sus puertas al mundo; que innove en conjunto con todos, sobre todo con los usuarios; que comparta recursos que antes eran guardados con siete llaves; y que utilice el poder de la colaboración en masa y se comporte como una biblioteca verdaderamente global.

Estas bibliotecas estarán liderando cambios importantes y reescribiendo muchas reglas para el acceso y el compartimiento de la información con el propósito de generar el conocimiento. Esta biblioteca es una organización que está más allá de sus propios medios para generar innovación y crear valor.

Todos estos cambios implican la necesidad de reconfigurar personas y competencias para servir a un mercado en mutación. Exigirá que los individuos renueven y cambien constantemente sus carreras. El bibliotecario está incluido en ese grupo.

El perfil del bibliotecario en la Sociedad de la Información y del Conocimiento se amplía para el profesional activo en el proceso de toma de decisiones de los individuos, y lo convierte en un agente social capaz de contribuir a la evolución de la sociedad, de las organizaciones y de los individuos, al ayudarlos a construir un contexto informativo con éxito, tratando la información de manera competente y consciente.

¿Será, quizá, que los bibliotecarios como profesionales que trabajan con la materia prima para generar conocimiento en las bibliotecas se dan cuenta de lo que eso representa para la evolución de la sociedad?

¿Será, quizá, que de un modo general el bibliotecario entiende a la biblioteca como un “negocio”, en el cual existen clientes, proveedores, mantenedores, consumidores o usuarios interesados en productos o servicios que satisfagan sus necesidades de información?

## EL NEGOCIO DE LA INFORMACIÓN

Rayport y Sviokla, investigadores de la Harvard Business School, comentaban desde 1994 que “todo negocio consiste en dos mundos: uno de recursos físicos que los gerentes pueden ver y tocar y un mundo virtual hecho de información”.<sup>15</sup>

Desde el punto de vista estratégico, Vassos<sup>16</sup> alerta sobre la necesidad de analizar el negocio y las operaciones de mercadotecnia para determinar cómo Internet puede aprovecharse mejor y presenta sus preguntas, que en el contexto del accionar de las bibliotecas podrían ser las siguientes:

- a) ¿Qué procesos de diseminación de la información pueden ser mejorados a través de Internet, para que los bibliotecarios que actúan en las bibliotecas puedan cumplir efectivamente su misión en la Sociedad de la Información y el Conocimiento?
- b) ¿En la oferta de productos y servicios informativos, cómo usa la concurrencia Internet?
- c) ¿Cuál es la competencia central de las bibliotecas, y cómo los profesionales que actúan en esas organizaciones pueden obtener ventaja de Internet?

---

15 Jeffrey F. Rayport y John J. Sviokla, “Managing in the marketspace: if you think the information revolution isn’t transforming your business, think again”.

16 Tom Vassos, *Marketing estratégico na Internet*, p. 47.

## Usuarios de la información...

- d) ¿Una estrategia exitosa en Internet podría desafiar las competencias centrales de las bibliotecas para ofrecer una ventaja en Internet?

El ejercicio profesional del bibliotecario en las bibliotecas debería contribuir positivamente a que la sociedad pueda percibir su valor como mediador del acceso a las informaciones de todo tipo como catalizador del conocimiento en todas las áreas del saber, en concordancia con el negocio en que la organización mantenedora de la biblioteca se inserta.

Por lo tanto, para cumplir su papel profesional en la sociedad, los bibliotecarios necesitan entender el “negocio de la información”.

Preocupada con esa temática, Amaral<sup>17</sup> presentó una propuesta para estudiar el negocio de la información, de modo que se pudiera visualizar el complejo contexto en que se insertan las bibliotecas como organizaciones. La propuesta puede observarse en la figura siguiente.



Fuente: Amaral, 2008

Figura: Mercadeo y negocio de la información

17 Amaral, *op. cit.*

La complejidad del diseño puede dificultar la comprensión del negocio de la información, pero el contexto es complejo dado que hay pocos estudios sobre este tema. No es objetivo del presente estudio esclarecer exhaustivamente este concepto, sino solamente estimular los cuestionamientos relacionados con el negocio de la información.

Así, el entendimiento de la adopción de las técnicas de mercadotecnia por parte de las bibliotecas podría ayudar en la búsqueda de soluciones que puedan contribuir efectivamente a destacar el papel de ellas y de los bibliotecarios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Pero surgen preguntas:

- a) ¿Cuál es el propósito de estudiar la mercadotecnia de la información?
- b) ¿Cómo puede contribuir a la evolución de la Sociedad de la Información y el Conocimiento la adopción de las técnicas de mercadotecnia de la información por parte de las bibliotecas?

## MERCADOTECNIA DE LA INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN DE BIBLIOTECAS Y BIBLIOTECARIOS

Las investigaciones sobre mercadotecnia de la información como tema de interés de investigación son polémicas en el área de Ciencia de la Información, porque muchas personas tienen críticas al respecto. Algunos consideran que el tema no tiene sentido en la Ciencia de la Información porque se refiere al área de Administración. Otros más radicales no consideran que el tema sea propio del ámbito de una investigación científica.

Pero, para entender sobre mercadotecnia de la información, es necesario, primero, entender lo que es la mercadotecnia. La mercadotecnia no trata solamente sobre ventas. No empieza con los productos y servicios; empieza con el cliente. No es propaganda.

## *Usuarios de la información...*

No es sólo ganar dinero, ni siquiera para las organizaciones que persiguen el lucro y reciben dinero por sus productos.

La mercadotecnia en términos amplios es el sentido común aplicado al negocio de provisión de productos y servicios a los clientes. Por lo tanto, es necesario identificar las necesidades de los clientes y planear cómo atenderlos. En resumen, es focalizar lo que usted hace, para quién lo hace y por qué lo hace.

Pero, en la búsqueda de lo que representa la mercadotecnia, también es necesario comprender qué es el mercado de la información en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Pinheiro y Gullo,<sup>18</sup> en sus estudios sobre la comunicación integrada de la mercadotecnia –en la gestión de los elementos de comunicación y soporte a las estrategias de mercadotecnia y de negocios de una empresa–, consideran que la Era de la Información surge a partir de los años noventa. Asimismo, destacan la gestión de la información y el conocimiento entre los demás conceptos y técnicas que constituyen una suma de conocimientos y prácticas que evolucionan para generar y gestionar mercadeos.

En la opinión de Warner,<sup>19</sup> muchos profesionales altamente especializados ven la carencia en razón de la falta de habilidad para conducir el *negocio*. Para esa autora, “adoptar estrategias de mercadotecnia es esencial para la supervivencia del *negocio*”.

Warner<sup>20</sup> también asocia los principios de mercadotecnia a las ventas y afirma que es importante vender lo que el cliente quiere comprar; saber exactamente qué vender y para quién; saber mostrar los beneficios y adoptar las estrategias de mercadotecnia esenciales para la supervivencia del negocio, porque el cliente es más importante que una idea brillante.

El entendimiento del negocio de la información, en la óptica de mercadotecnia de la información, depende de la aceptación de que las técnicas de mercadotecnia pueden ser adoptadas por bibliotecas y por otros tipos de unidades de información, en tan-

---

18 Duda Pinheiro y José Gullo, *Comunicação integrada de marketing*, p. 2.

19 Alice Sizer Warner, “Information consulting-setting up the business”.

20 Alice Sizer Warner, “What do you want to know?”



to que esas organizaciones prestadoras de servicios informativos sean consideradas como empresas que actúan en el negocio de la información. La concepción de la biblioteca como empresa es importante para entender su visión, y cómo es la estructura de la biblioteca para dirigir sus actividades y su desempeño, de acuerdo con el negocio en que actúa su organización mantenedora.

Por tanto, la idea del producto o servicio informativo ofrecido por la biblioteca tiene su origen en el tipo de información correspondiente a los intereses de la organización que la mantiene, de acuerdo con el negocio en que esa organización mantenedora está inserta. Si se aceptara esa idea, es hora ya de que las bibliotecas adopten las técnicas de mercadotecnia para actuar, efectivamente, en el *negocio de la información*.

Las bibliotecas y otras unidades de información pueden estar ubicadas tanto en el sector público como en el sector privado; así tenemos como ejemplo la videoteca de una empresa privada o el centro de información de una empresa pública.

A partir de la concepción del negocio de la información, la mercadotecnia de la información se refiere a las organizaciones y sistemas involucrados con los procesos de gestión relativos a las diversas etapas del ciclo de la información (recolección, tratamiento, diseminación y uso de la información). Esas organizaciones (bibliotecas y/o unidades de información) y sistemas son considerados unidades de información porque integran las organizaciones que los mantienen y no existen en forma independiente del órgano que los mantiene, el cual a su vez puede ser del sector lucrativo o del sector sin fines de lucro.

La figura del negocio de la información muestra que los principios de la mercadotecnia son: el compromiso de la organización con la filosofía de la mercadotecnia, que tiene el centro en los clientes y la receptividad de las críticas, las reclamaciones y las sugerencias.

Si uno de los principales pilares de la concepción filosófica y conceptual de la mercadotecnia de la información es ofrecer lo que los usuarios desean, entonces una biblioteca solamente prepara una oferta de información adecuada a lo que sus usuarios

## *Usuarios de la información...*

demandan si quien ofrece los productos y servicios informativos sabe lo que los usuarios de esos servicios y productos necesitan. Por lo tanto, conocer las necesidades de información de los usuarios es demasiado importante no solamente para satisfacerlas, sino también para atender al principal pilar de la concepción de la mercadotecnia de la información.

Por lo tanto, los bibliotecarios deben actuar a manera de hacer cada vez más efectivo el desempeño de las bibliotecas, ampliando y mejorando la imagen de esas organizaciones. Sólo así conquistarán y mantendrán el respeto de la sociedad y, consecuentemente, recibirán el deseado apoyo gubernamental. Cabrá a los bibliotecarios encontrar el camino cierto para conquistar el espacio que les corresponde. Ese camino puede ser recorrido de muchas maneras, pero es necesario saber a dónde se quiere llegar.

Los bibliotecarios precisan aprender la teoría de mercadotecnia de la información, porque si no lo hicieran, otros profesionales se ocuparían de hacerlo. De ser esto así, estarían perdiendo la oportunidad de mostrar su papel en la gestión de la información y el conocimiento, y de destacar el papel de las bibliotecas y de sus gestores como agentes sociales transformadores de la sociedad.

La adopción de las técnicas de mercadotecnia por las bibliotecas presupone el entendimiento y la adaptación de los conceptos de mercadotecnia al contexto del negocio de la información. De modo general, los bibliotecarios son resistentes a esta transposición conceptual porque tampoco les gusta utilizar los términos *cliente* o *consumidor* para estudiar a los usuarios de la información.

Aunque la concepción de la mercadotecnia haya empezado en el sector con fines de lucro desde 1969, uno de los principales investigadores de esa área del conocimiento, Philip Kotler, presentó sus estudios hechos con Theodore Levit sobre la posibilidad de la adopción de las técnicas de mercadotecnia por el sector sin fines de lucro.<sup>21</sup> Las bibliotecas son organizaciones sin fines de lucro. Por supuesto, la transposición conceptual de esos concep-

---

21 Philip Kotler y Sidney J. Levy, "Broadening the concept of marketing".

tos para el negocio de la información tiene que considerar todas las especificidades de la información para entender el escenario en el que la biblioteca y sus usuarios se insertan. Adoptar las técnicas de mercadotecnia en las bibliotecas requiere que los bibliotecarios sepan focalizar lo que hacen, para quién lo hacen y por qué lo hacen.

¿Será que los bibliotecarios conquistarán una posición de relevancia en la Sociedad de la Información y del Conocimiento si la prestación de los servicios informativos en las bibliotecas del siglo XXI no adopta las técnicas de mercadotecnia?

## RELACIÓN ENTRE LA MERCADOTECNIA DE LA INFORMACIÓN Y EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

En el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, los individuos deben ser capaces de conocer sus necesidades de información, de acceder a ellas, de evaluarlas y de usarlas éticamente. Así, además de los estudios e investigaciones sobre el uso de la información, es esencial investigar las necesidades, intereses, comportamientos, uso y satisfacción de los individuos en relación con la información para entender al individuo y satisfacerlo.

Los bibliotecarios necesitan prestar atención a eso, saber cómo los individuos se comportan en la búsqueda y recuperación de las informaciones que necesitan. Muchos usuarios están siempre conectados y se disgustan cuando están fuera de la Red. Es posible que no sientan necesidad de usar la biblioteca y, por lo tanto, no la consideren como algo importante y visible.

Principalmente después del surgimiento de Internet, no sólo el bibliotecario sino también los usuarios de las bibliotecas están frente a la descentralización de la información a partir del uso de otras nuevas tecnologías, herramientas y mecanismos de búsqueda y recuperación de la información no disponibles en otros tiempos.

Las nuevas generaciones están creciendo en la era digital. No se trata de una nueva tecnología, sino de la tecnología del momento presente, la del siglo XXI.

## *Usuarios de la información...*

Con el cambio de patrón de pesquisa y aprendizaje, un número cada vez mayor de personas estudia en Internet y a distancia, o hace cursos tradicionales enriquecidos con elementos electrónicos. Los repositorios institucionales están multiplicándose. ¿Será, quizá, que los bibliotecarios ya se involucraron bastante en esa polémica?

Pero les guste o no, las bibliotecas están frente a un nuevo escenario en el que es cinco veces más barato mantener un cliente que conquistar uno nuevo. Pero generalmente, en las bibliotecas, no es usual atender a los usuarios como clientes y los términos *clientes* y *consumidores* no son muy utilizados por los bibliotecarios. No obstante, aunque sean llamados usuarios, la enseñanza sobre los conceptos relacionados con la atención a los clientes y consumidores puede ser útil en la acción de las bibliotecas, si los bibliotecarios tienen en cuenta todo lo específico de la información.

Es cierto que las bibliotecas que conocen mejor sus usuarios tienen más oportunidades de mantenerlos y, en consecuencia, pueden también obtener más lucro a mediano y largo plazo. En este sentido, el reconocimiento de las necesidades de información no es bastante para satisfacerlas. Es necesario también entender el comportamiento de los usuarios para informarse y saber si están satisfechos con la oferta de información de la biblioteca.

Pero es necesario conocer mejor a los usuarios como consumidores de información para atenderlos satisfactoriamente. Para que esto sea una realidad, los bibliotecarios deberán interactuar con profesionales de otras áreas sumando esfuerzos para mejorar su desempeño en las bibliotecas.

Los usuarios tomados como consumidores de información son muchos. Están dispersos en diversas regiones. Tienen hábitos variados, gustos diferenciados. Varían en sus necesidades, deseos y preferencias.

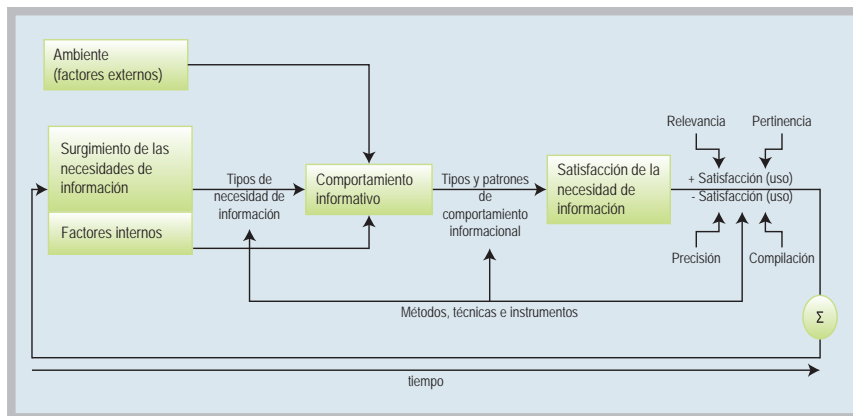
Sus sugerencias y opiniones son importantes. Es necesario tener en cuenta que la biblioteca puede adecuar constantemente su oferta de productos y servicios de información para obtener el mayor nivel de satisfacción deseado en la atención a las necesidades de sus usuarios.

## El fenómeno de las necesidades de información...

El bibliotecario debe tener conciencia de esto para saber cómo aplicar las enseñanzas de su formación profesional tradicional en forma nada tradicional en el quehacer bibliotecológico.

En la era de la conectividad es necesario llegar al usuario, dónde y cómo él quiere. Nuevos servicios, sistemas de referencia digital y nuevas estructuras de datos necesitan ser desarrollados para ayudarlo a vencer ese desafío.

El fenómeno de las necesidades de información de los usuarios es el principal tema de interés del investigador Juan José Calva González. En 2004, el investigador presentó un modelo para estudiar ese fenómeno. Para él, la concepción del fenómeno de las necesidades de información es un ciclo que se conforma de tres fases sustanciales: las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades. El Modelo, denominado NEIN,<sup>22</sup> puede ser observado en la figura siguiente.



Modelo NEIN

Fonte: Calva González (2004)

El principal punto en común entre el Modelo NEIN y la filosofía de la mercadotecnia de la información es la preocupación por los usuarios, sus necesidades de información y su satisfacción, porque solamente cuando el usuario está satisfecho con el producto

<sup>22</sup> Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*.

## *Usuarios de la información...*

o servicio de información obtenido, ese individuo puede entender el valor agregado de la información.

En Brasil, en los Programas de Posgrado en Ciencia de la Información, los estudios de las necesidades de información de los usuarios son tema de investigación de muchas disertaciones de maestría y tesis de doctorado, pero hace poco tiempo empezó a crecer el número de disertaciones de maestría y tesis de doctorado que presentan los estudios de usuarios sobre el comportamiento informativo. Además no son usuales los estudios e investigaciones que tienen preocupaciones con las tres fases del ciclo del fenómeno de las necesidades de información: las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Por lo tanto, conocer las necesidades de información de los usuarios es muy importante no solamente para satisfacerlas, sino también para atender el principal pilar de la concepción y filosofía de la mercadotecnia de la información.

Los bibliotecarios deben mejorar su desempeño y concentrarse más en crear experiencias ricas y creativas para conocer mejor sus usuarios en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

## CONSIDERACIONES FINALES

Los usuarios son la base de la biblioteca; entender sus necesidades es una actividad de mercadotecnia de la información que debe ser realizada para valorar la actuación de los bibliotecarios en las bibliotecas a fin de obtener el apoyo de la sociedad, garantizar el futuro de la biblioteca y, en consecuencia, el de los bibliotecarios.

No es posible que los usuarios no estén satisfechos con la atención que las bibliotecas ofrecen.

Pero tampoco es posible saber si de antemano los investigadores y los estudiosos del área de Bibliotecología y Ciencia de Información están de acuerdo o no con la aproximación de los

estudios de usuarios de la información y los estudios de mercadotecnia de la información.

El Modelo NEIN propuesto por Calva González puede ser utilizado para realizar un estudio de usuarios de información en diferentes tipos de contextos. El modelo permite estudiar el fenómeno de las necesidades de información en las tres etapas del ciclo: el surgimiento de las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información.

Entre los estudios de usuarios, el uso del Modelo NEIN y los estudios de mercadotecnia pueden ser considerados una aproximación conceptual, toda vez que ambos tienen como base el mismo principio: el reconocimiento de la importancia de entender el fenómeno de las necesidades de información de los usuarios.

Los estudios sobre los principios de mercadotecnia también son importantes en el ámbito del negocio de la información para entender el concepto de mercadotecnia de la información en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Además, esos estudios son pocos y no constituyen suficiente masa crítica para justificar y validar los beneficios que la adopción de la mercadotecnia de la información puede ofrecer para garantizar el futuro de la biblioteca y de los bibliotecarios.

Por eso es necesario, también, estimular la participación de todos en el debate de esas ideas para que se puedan desarrollar investigaciones que presenten aportaciones significativas para el marco teórico del fenómeno de las necesidades y de la mercadotecnia de la información.

## BIBLIOGRAFÍA

Amaral, Sueli Angelica do, “El profesional de la información para el Siglo XXI”, en *Infodiversidad*, Buenos Aires, v. 14, pp. 11-27, 2009.

Amaral, Sueli Angelica do, “Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e a orientação de marketing”, en *Informação & Informação*, Londrina, v. 13, Número Especial, pp. 52-70, 2008.

## *Usuários de la información...*

Araújo, Wagner Junqueira de, *A segurança do conhecimento nas práticas da gestão da segurança da informação e da gestão do conhecimento*, 2009, Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade de Brasília.

Botelho, T. M.; S. A. Amaral y S. G. Baptista, "Information and society in Brazil: an intelligent society in transformation?", en *48th FID Conference and Congress*, 1996, Graz. Proceedings of 48th fid Conference and Congress, Graz: FID, pp. 565-573.

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

Castells, Manuel, *A sociedade em rede*, 10. ed., São Paulo: Paz e Terra, 1999, v.1.

Demo, Pedro, "Ambivalências da sociedade da informação", en *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, pp.37-42, maio/ago., 2000.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), *Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida*, en National Forum on Information Literacy, 2005. Disponible en: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html> Acceso: 27 maio, 2007.

Kotler, Philip y Sidney J. Levy, "Broadening the concept of marketing", en *Journal of Marketing*, v. 33, n. 1, pp. 10-15, Jan., 1969.

Moore, Nick, *The information society in World information report 1997/98*, París: UNESCO Publishing, 1997.

Pinheiro, Duda y José Gullo, *Comunicação integrada de marketing*, São Paulo: Atlas, 2005.



*El fenómeno de las necesidades de información...*

Rayport, Jeffrey F. y John J. Sviokla, "Managing in the marketplace: if you think the information revolution isn't transforming your business, think again", en *Harvard Business Review*, v. 72, n. 6, Nov./Dec., 1994.

Tapscott, Don y Anthony D. Williams, *Wikinomics. Como a colaboração em massa pode mudar o seu negócio*, trad. Marcello Lino, Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007, 367 pp.

UNESCO, *Knowledge versus information societies: UNESCO report takes stock of the difference*, UNESCO PRESS, 2005. Disponible en: [http://portal.unesco.org/en/ev.phpURL\\_ID=30586&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.phpURL_ID=30586&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) Acceso: 19 mar., 2008.

Vassos, Tom, *Marketing estratégico na Internet*, tradução e revisão técnica Arão Sapiro, São Paulo: Makron Books, 1997, 303 pp.

Warner, Alice Sizer, "Information consulting – setting up the business", en *Online*, v.12, pp. 20-24, 1988.

Warner, Alice Sizer, "What do you want to know?", en *Information Broker*, v. 10, n. 6, Nov./Dec., 1994.

# El fenómeno de las necesidades de información en España

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

**E**l objetivo principal del presente trabajo es el de mostrar en qué estado se encuentran la investigación y la práctica profesional y docente españolas en relación con lo que Calva denomina “el fenómeno de las necesidades de información”. Por otra parte, y como complemento a lo expuesto anteriormente, se ofrece una propuesta de temas a investigar en esta materia.

Tal interés parte de la suposición de que en España no existe conciencia de lo que hemos dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información” como un todo unitario e integrador, hasta el punto de que ni siquiera se utiliza tal expresión. Por otra parte, creemos que lo publicado sobre este tema, o sobre alguno de los aspectos relacionados con él, es realmente insuficiente y, además, responde a una práctica de carácter experimental o aplicada, porque da a conocer trabajos empíricos basados en estudios de campo que se interesan por la solución de problemas específicos que surgen en situaciones reales y en centros de información concretos. Se trata de trabajos que no aportan elementos necesarios para establecer un marco teórico que sirva de referencia porque, en general, son contribuciones que, comúnmente, no logran

## *Usuarios de la información...*

establecer relaciones que generen conocimiento teórico aplicable al “fenómeno de las necesidades de información” y que sea aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos de sus usuarios, sino que responden a la ausencia de criterios uniformes en su elaboración. Este tipo de publicaciones predominan sobre los escasos trabajos teóricos, centrados fundamentalmente en la descripción de metodologías de recolección de datos. Además, creemos que la mayor parte de la práctica profesional que se da en España en relación con el usuario es una práctica que fundamentalmente persigue el conocimiento de sus necesidades y comportamiento informativos, con el fin de crear nuevos servicios o productos, aplicar mejoras y evaluar un centro de información concreto. Se observa al usuario en su comportamiento en la búsqueda de la información o se le pregunta directamente sobre sus necesidades, hábitos o satisfacción/insatisfacción en relación con la información necesitada/buscada no tanto para adaptar el centro, sus servicios y fondo a sus necesidades informativas sino como herramienta para mejorar el centro. Por último, y teniendo en cuenta la importancia del asunto, creemos que la docencia en España en la materia de la que nos ocupamos no responde a un criterio uniforme y que no todos los centros donde se ofrecen titulaciones relacionadas con la Bibliotecología y la Documentación consideran de interés su desarrollo o le dan la importancia que se merece.

Por todo lo dicho, la presente revisión se ha llevado a cabo teniendo en cuenta tres consideraciones:

1. Lo publicado en el ámbito de la Bibliotecología y la Documentación españolas, obra fundamentalmente de profesores universitarios y, en menor medida, de profesionales de la información, que utiliza como vehículo:
  - las monografías;
  - las revistas especializadas (académicas y no académicas);
  - las actas de encuentros, jornadas, congresos, seminarios...

2. Lo no publicado y que podemos conocer a través de la experiencia personal y a partir de la observación de:
  - la práctica profesional;
  - la celebración de encuentros académicos y/o profesionales.
3. El análisis de la situación en que se encuentra la formación universitaria en materia de Bibliotecología y Documentación.

## PUNTO DE PARTIDA: EL MODELO NEIN

Partimos de considerar “el fenómeno de las necesidades de información” como la manifestación de todos aquellos elementos que tienen que ver con la necesidad humana de información. El término ha sido acuñado por Calva en su publicación *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. Con él se refiere a un concepto que se desarrolla a partir del llamado *Modelo NEIN (necesidades de información)*, modelo teórico que se fundamenta en la consideración de tres fases sustanciales estudiadas en relación con otros elementos que a continuación se mencionan. Las tres fases son: el surgimiento de la necesidad de información en el individuo, el comportamiento informativo desarrollado por el usuario en la búsqueda de información para cubrir la necesidad surgida y la satisfacción de la misma. Junto a ello hay que tener en cuenta otros asuntos, tales como la existencia de factores internos y externos que determinan cada una de las tres fases, los elementos que intervienen en ellas, las distintas tipologías de necesidades y comportamientos informativos, y los elementos que afectan la satisfacción de las necesidades y los métodos, así como las técnicas e instrumentos que permiten la indagación de las partes del fenómeno y de su totalidad a partir de la recolección de datos de interés.

Es evidente que el presente asunto representa un tema de vital importancia y trascendencia para la Bibliotecología, así como para la práctica profesional relacionada con ella. Su prioridad viene dada por el objeto de estudio: el usuario de información, la

### *Usuarios de la información...*

razón de ser no sólo del ámbito práctico de nuestras disciplinas (los centros de información y sus profesionales), sino también del teórico (los centros de investigación y formación y sus profesionales). Considerar este asunto como línea de investigación dentro de la Bibliotecología y la Documentación hará que se imponga la necesidad, entre la comunidad académica, de determinar su estado epistemológico y creará un marco teórico del que en la actualidad carece.

## LO PUBLICADO EN EL ÁMBITO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y LA DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLAS

Teniendo en cuenta las tres consideraciones mencionadas anteriormente, podemos decir que si atendemos a lo publicado en materia de Bibliotecología y Documentación y, más concretamente a monografías o libros, contamos tan sólo con dos referencias bibliográficas que son obra de sendos profesores universitarios de la especialidad y de la materia. La primera en publicarse fue el *Manual de estudios de usuarios*, de Elías Sanz Casado; la segunda, con 11 años de diferencia, de Aurora González Teruel, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. En ambas publicaciones encontramos un acercamiento histórico-conceptual al tema con un marcado carácter introductorio por su finalidad de apoyo a la docencia en tanto que se trata de dos manuales.

Por lo que respecta a lo publicado en revistas especializadas (académicas o no) y en actas de cualquier tipo de evento de carácter profesional o académico, contamos con tres fuentes de gran valor que nos permiten identificar lo dado a conocer en un periodo comprendido entre los años 1990 y 2008. Se trata de las siguientes revisiones bibliográficas:

- “Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004”, de Aurora González Teruel y Francisca Abad García.

## *El fenómeno de las necesidades de información en España*

- “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, de Isabel Villaseñor Rodríguez.
- “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, de la misma autora.

En las tres revisiones encontramos información no sólo sobre estudios de usuarios publicados en las fuentes analizadas, sino también sobre el acercamiento conceptual y teórico que se ha podido hacer al tema abordándolo en su totalidad o en alguna de sus partes. Las tres tienen en común utilizar como fuentes de búsqueda de información algunas revistas especializadas y actas de congresos de prestigio, aunque no coincidan en todas. Por otra parte, concuerdan en que la información localizada se analiza teniendo en cuenta distintos elementos:

- La autoría de los documentos para conocer qué tipo predomina, si la individual o la colectiva; y para determinar quiénes publican sobre la materia en España, si docentes universitarios y/o profesionales de la información.
- El tipo documental donde más se publica esta información: si artículo o ponencia.
- Los objetivos que persiguen los estudios de usuarios publicados y el tratamiento del tema (teórico o de aplicación práctica).
- La metodología empleada para obtener información: métodos de recolección de datos, técnicas y herramientas utilizados.
- Usuarios estudiados.

Aunque los tres trabajos se complementen, no ha existido ninguna coordinación entre sus autoras al momento de determinar las fuentes en las cuales buscar la información ni la metodología empleada; de forma que si se contrastan, se advierten algunas lagunas que conviene subsanar. En todo caso podrían obtenerse algunas conclusiones comunes a los tres trabajos, y las expone-mos a continuación:

### *Usuarios de la información...*

- Resulta más habitual que la autoría de los trabajos identificados sea de carácter colectivo, y que se asocie tanto a docentes universitarios como a profesionales de la información en activo.
- Los canales de difusión son, casi por igual, tanto el artículo publicado en revista académica como la ponencia aparecida en actas de encuentros.
- Se da un escaso tratamiento teórico del tema y predomina el acercamiento práctico; esto es, la muestra de datos obtenidos a partir de estudios de usuarios aplicados a una determinada comunidad de usuarios.
- En esos estudios, predomina el método directo y cuantitativo al momento de obtener y medir los datos, así como la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta.
- Los usuarios más estudiados son los universitarios, tanto los alumnos como los docentes.

De cualquier forma, y tomando como ejemplo los dos trabajos mencionados (obras de quien escribe este texto), podemos profundizar algo más en este asunto. Por lo que respecta a los estudios de usuarios publicados en el periodo 2001-2008, del análisis de 1008 trabajos (339 comunicaciones a congresos y 669 artículos de revistas especializadas) tan sólo 36 (el 3,57%) se pueden considerar como tales. En ellos advertimos que, en cuanto a la autoría, predominan los trabajos de autoría colectiva (23 frente a 13; el 63,88%) y obra de profesionales de la información (15 a solas y 8 en colaboración con docentes universitarios). La mayoría de ellos (15; esto es, el 41,66%) se realizan para medir la satisfacción del usuario respecto a un centro, un servicio o una fuente de información. Se trata, por tanto, de trabajos de naturaleza aplicada. Por su parte, el método de recolección de datos que más se utiliza es el directo (25 trabajos; esto es, el 69,44%); que la técnica más empleada es la de la encuesta (22; esto es, el 61,11%) y que el instrumento (o herramienta) más manejado es el cuestionario (23; esto es, el 63,88%). Por último podemos decir que la comunidad de usuarios más estudiada es la universitaria (10; esto es, el

27,77%), seguida de la de profesionales de otros ámbitos distintos a los estudiados anteriormente (9; esto es, el 25%), los docentes e investigadores (7; esto es, el 19,44%), el público en general (6; esto es, el 16,66%), los profesionales de la información (2; esto es, el 5,55%) y el público infantil-juvenil (2; esto es, el 5,55%).

En cuanto al acercamiento teórico al tema que nos ocupa, en el segundo trabajo de la autora mencionada anteriormente, vemos cómo de una etapa que abarca lo publicado en distintas revistas y actas de congresos durante el periodo de 1994 a 2009, tan sólo 26 trabajos pueden considerarse proveedores de connotaciones teóricas. Se advierte que la fuente más utilizada es la revista, a través del artículo, que el acercamiento al tema más habitual es el específico, tanto en ponencias como en artículos de revista, y que predomina el referido al análisis de metodologías y técnicas de recolección de datos (6 artículos). Otros asuntos tratados son: el usuario (3 ponencias y 2 artículos), distintas aplicaciones de los estudios de usuarios (4 artículos) y propuestas metodológicas (3 ponencias). Tan sólo 8 estudios afrontan el tema de forma generalista. En cuanto a la autoría, en general, predominan los docentes universitarios de Bibliotecología y Documentación (20), que trabajan individualmente (20). Sin embargo si analizamos este asunto teniendo en cuenta la fuente examinada, vemos cómo en las ponencias predominan los autores que son profesionales de la información (4 de 7) mientras que en los artículos, los docentes universitarios (17 de 19). Por otra parte, en las ponencias es más frecuente la coautoría (4 de 3) mientras que en los artículos, lo es el trabajo individual (17 de 19).

## LO NO PUBLICADO, QUE PODEMOS CONOCER A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA PERSONAL

Se trata éste de un asunto de difícil constatación teniendo en cuenta que se basa en la experiencia y el conocimiento adquiridos a partir de la observación de:



## *Usuarios de la información...*

- la práctica profesional, y
- la celebración de encuentros académicos o profesionales.

En España, tan sólo, existe un trabajo que pretende recoger de alguna manera un aspecto muy concreto en relación con el tema que nos ocupa. Se trata del artículo de Carina Rey Martín “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas”. En él, la autora estudia, utilizando la técnica de la encuesta, con un cuestionario dirigido a distintas bibliotecas universitarias catalanas, si se realizan estudios de usuarios en las mismas, y con qué fin y metodología.

Los profesionales de la información llevan a cabo estudios de usuarios en distintos centros, pero no acostumbran dar a conocer los resultados obtenidos, al menos a través de una publicación. Otra cosa es que los expongan en algún tipo de encuentro. En este sentido, conviene destacar tres eventos que pueden considerarse como los únicos en España dedicados exclusivamente a los estudios de usuarios de información. Los tres se han celebrado en el ámbito académico<sup>1</sup> y en los tres han participado tanto docentes universitarios como profesionales de la información. Los primeros, para exponer sus líneas de investigación en la materia, y los segundos, para mostrar su experiencia en este campo, exponiendo el proceso y los datos y conclusiones obtenidos a partir de distintos estudios de usuarios aplicados en sus respectivos centros. Estos encuentros son:

- *XVI Jornadas EUBD/FADOC Complutense “Los estudios de usuarios de información”* (marzo 2007).
- *I Encuentro Internacional de Investigación sobre usuarios de la información: necesidades informativas* (noviembre 2010).
- *Seminario de usuarios de la información: el fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades. Edición española* (noviembre 2010).

---

1 Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid.

## LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN MATERIA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

El interés por los estudios de usuarios de información y su evolución metodológica y conceptual no se corresponden en España con su presencia en los planes de estudio universitarios conducentes a la obtención de alguna titulación en Bibliotecología y Documentación (Diplomatura, Licenciatura, Grado o Máster). En un estudio realizado por la autora<sup>2</sup> para completar una publicación anterior,<sup>3</sup> se obtuvieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- De los 14 centros universitarios públicos que ofertan la especialidad de Bibliotecología y Documentación, tan sólo 9 cuentan en sus distintos planes de estudio con asignaturas relacionadas con el tema que nos ocupa.
- Estas asignaturas se imparten en las distintas titulaciones que se ofertan (diplomatura, licenciatura, grado, máster).
- Lo más destacable es la gran disparidad que se da en cuanto a:
  - incorporación de asignaturas,
  - número de curso y titulación,

---

2 “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”, en *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación: 7, 8 y 9 de abril de 2010*.

3 M<sup>a</sup> Luisa Lascurain Sánchez, “Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación”. La autora ofrece los datos obtenidos a partir de una revisión exhaustiva de los planes de estudio vigentes para el curso 2006-2007 de las titulaciones de Bibliotecología y Documentación de las universidades públicas españolas.

## *Usuarios de la información...*

- denominación,<sup>4</sup>
- carácter (optativo u obligatorio),
- créditos y número de horas asignados y
- contenidos.

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

De lo expuesto hasta el momento, podemos concluir, en primer lugar, que en España no existe conciencia de lo que hemos dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información” como un todo unitario e integrador. De hecho, ni siquiera se utiliza tal expresión.

En segundo lugar, se puede decir que lo que se publica sobre el asunto (o sobre alguno de los aspectos relacionados con él) es muy escaso y, fundamentalmente, responde a investigación de carácter experimental o aplicada, en cuanto que da a la luz trabajos empíricos basados en estudios de campo interesados en la solución de problemas específicos en situaciones reales, lo que no aporta elementos necesarios para establecer un marco teórico que sirva de referencia. Se trata de contribuciones que, en general, no logran establecer relaciones generales y causales que originen conocimiento teórico aplicable al “fenómeno de las necesidades de información” que sea aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos

---

4 Un ejemplo de la disparidad lo tenemos en la denominación de las asignaturas: “Estudios de usuarios”/“Estudos de usuarios”, “Estudio y formación de usuarios”/“Estudi i formació d’usuaris” (Estudio y formación de usuarios), “Estudios de Usuarios y necesidades de información” (2), “Alfabetización informacional, marketing, estudios y formación de usuarios”, “Estudios del Consumo de Información Científica”, “Disseny d’enquestes: usos i necessitats dels usuaris” (Diseño de encuestas: usos y necesidades de los usuarios), “Anàlisi de necessitats d’informació” (Análisis de necesidades de información), “Estudis d’usuaris i anàlisi de l’ús de la informació” (Estudios de usuarios y análisis del uso de la información), “Estudis de Conducta Informativa i Necessitats d’Informació” (Estudios de conducta informativa y necesidades de información).

de sus usuarios, y que responden a la ausencia de criterios uniformes en su elaboración pero que predominan sobre los escasos trabajos teóricos, centrados fundamentalmente en la descripción de metodología de recolección de datos.

En tercer lugar, respecto a la práctica profesional, se puede decir que la que se da persigue como finalidad, o bien el conocimiento de necesidades de información de los usuarios para la creación de nuevos servicios o productos, o bien la observación de comportamientos en la búsqueda de la información que se necesitó para aplicar mejoras o considerar el grado de satisfacción/insatisfacción del usuario respecto al centro de información con el fin de evaluarlo. Importa el usuario en la medida en que pueda servir al centro (y no a la inversa).

En cuarto lugar, se ha podido constatar que la docencia en la materia de la que nos ocupamos no responde a un criterio uniforme, y que no todos los centros donde se ofrecen titulaciones relacionadas con la Bibliotecología y la Documentación consideran de interés su desarrollo o le dan la importancia que se merece.

Por todo lo dicho, se puede afirmar que en España no existe conciencia de la importancia de este tema, ni en el ámbito académico ni en el profesional. Y por ello, ante esta situación, nos atrevemos a ofrecer algunas propuestas que puedan servir para alcanzar la tan merecida consideración de todo lo que atañe al usuario de la información y sus necesidades:

1. Creemos que sería conveniente llevar a cabo revisiones bibliográficas que permitan contrastar las distintas fuentes analizadas hasta el momento, así como ampliar su área de estudio a otras revistas y actas de congresos, e incluso a otras fuentes tales como monografías y partes de monografías.
2. Consideramos de vital importancia desarrollar líneas de investigación en el ámbito universitario que contemplen “el fenómeno de las necesidades de información” en su conjunto o en cada una de sus partes.
3. Estimamos que sería de interés para el ámbito académico y profesional la organización de encuentros especializados.

## *Usuarios de la información...*

4. Entendemos que sería conveniente unificar los planes de estudio encaminados a la formación de futuros profesionales de la información en cuanto a la inclusión de asignaturas de carácter obligatorio referidas a esta materia.
5. Creemos necesaria la creación de un marco teórico de utilidad para formadores y profesionales en activo a partir del análisis de los distintos modelos propuestos.
6. Consideramos imprescindible la publicación de todos aquellos estudios de usuarios que se lleven a cabo en cualquier centro de información.

## BIBLIOGRAFÍA

Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

González Teruel, Aurora, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Gijón: TREA, 2005.

González Teruel, Aurora y Francisca Abad García, "Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004", en *Library and Information Science Research*, 2007, v. 29, núm. 1, pp. 30-46.

Lascurain Sánchez, M<sup>a</sup> Luisa, "Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación", en *Revista General de Información y Documentación*, 2007, 17, 2, pp. 151-158.

Rey Martín, Carina, "La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas", en *Biblioteconomia i documentació (BiD)*, 3, 1999, pp. 1-29.

## *El fenómeno de las necesidades de información en España*

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

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, conferencia presentada en el *V Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, abril, 2010, Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”, en *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación*, Jaime Ríos Ortega (coord.), César Augusto Ramírez Velázquez (comp.), México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011 (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad), pp. 227-236.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, en *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 3-78.

# Identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango

JOSÉ TOMÁS PALACIOS MEDELLÍN  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INFORMACIÓN, UN PRODUCTO SOCIAL NECESARIO

**E**l ser humano, como ente social, siempre ha necesitado información para su desarrollo; la ha producido, acumulado, resguardado y difundido en soportes que, en cada época, ha inventado y aplicado para ello. La información, dice Morales Campos, “[...] proporciona vigor y sentido a la toma de decisiones y abre la posibilidad de elegir, analizar, reflexionar y elaborar productos que contribuyen al desarrollo cognoscitivo y emocional. La información cada vez puede estar más próxima al individuo y ser más significativa en la medida en que le resuelve de manera más específica sus necesidades”.<sup>1</sup>

Para resolver esas necesidades con las decisiones adecuadas, el individuo necesita información y, para que ésta se halle cada vez más próxima a él, requiere usar las tecnologías de la información y comunicación que le facilitan su búsqueda; además, puede utilizarlas para comunicarse de forma oral o escrita con quien

---

1 Estela Morales Campos, “El hombre y la sociedad como centro de los servicios de información”, p. 4.

## *Usuarios de la información...*

tiene esa información y, así, obtenerla para justamente satisfacer sus necesidades de información.

Respecto a la comunicación oral o escrita, Licea de Arenas dice: “[...] puede afirmarse que el lenguaje y la escritura son los dos medios de comunicación más importantes, pero los canales de comunicación informal, basados en canales orales frecuentemente se pierden, mientras que los formales impresos o digitales, permanecen en el tiempo”.<sup>2</sup>

Para acercarse a la información utilizando los canales de comunicación adecuados, cada individuo se comporta según sus características personales, las cuales pueden incluir, de acuerdo con Calva González,<sup>3</sup> conocimientos, experiencia, habilidades, personalidad, educación, etcétera, que ha ido acumulando en su desarrollo cotidiano.

Estas características surgen cuando el individuo decide utilizar los recursos que conoce y, al dirigirse a éstos, sabe qué tan fácil es obtenerlos, si es rápido el acceso, cuál es mejor para él y hasta el costo; también puede darse el caso de que no ubique los recursos que necesita ya que, como sujeto, vive en un entorno cambiante y no puede saberlo todo. Las variaciones del medio que lo rodea y la creación de nuevos recursos y fuentes informativas ocasionan cambios en él y en sus características personales, y crean un ciclo cuyo dinamismo e influencia incluye a toda persona.

Los vitivinicultores necesitan información para su desarrollo y ésta es diferente en cada uno de ellos (de acuerdo con la respectiva labor desempeñada), pero cuando realizan trabajos similares como comunidad, se comparten problemas y decisiones tomadas para solucionarlos, basadas en recursos y fuentes de información; se obtienen respuestas tal vez no conocidas por unos, pero sí por otros; por ello, compartir información como grupo vitivinícola puede ayudar a solucionar problemas a quienes no los habían enfrentado anteriormente.

---

2 Judith Licea de Arenas, “De necesidades, preguntas, fuentes de información y respuestas”, p. 148.

3 Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, pp. 56-58.



El uso de recursos y fuentes por personas y comunidades en general indica que hay que llamarlos usuarios de la información, y un usuario de la información, de acuerdo con González Teruel, es “la persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente o en fase de planificación [...]”<sup>4</sup>

## LOS VITIVINICULTORES COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Todo individuo necesita información que lo integre de alguna manera a su entorno, de acuerdo con su forma de ser y actuar en la vida. El vitivinicultor, como usuario, se interesa en la información que lo afecta o beneficia directamente, que le es accesible y de utilidad; importante es también la información que se genera en otros lugares alejados de su entorno, relacionada con sus actividades o intereses; por ello, considera que debe obtenerla y aplicarla en el transcurso de su trabajo, y darle así solución a problemas vitivinícolas.

## VITIVINICULTORES, RECURSOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Los vitivinicultores están influidos por los factores externos que los rodean. El conjunto de éstos le da forma al entorno en que viven, y propicia la generación de una personalidad expresada en todas las actividades que realiza; a la suma de características propias de cada sujeto se le llama factores internos, los cuales varían en cada uno de ellos, de acuerdo con su entorno.

Debido a esto, cuando los vitivinicultores necesitan información recurren al conocimiento que poseen del entorno que los rodea y utilizan sus características personales, aplicándolas en su

---

<sup>4</sup> Aurora González Teruel, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, p. 69.

### *Usuarios de la información...*

comportamiento informativo; éste los puede llevar a recursos establecidos de manera formal, como oficinas gubernamentales, bibliotecas y centros de información, o a recursos informales cuyo fin principal no es suministrar información (aunque sí la poseen, como pueden ser otras personas, en este caso, otros vitivinicultores). Si estos recursos proporcionan las fuentes de información impresa o electrónica que se necesitan (libros, revistas, bases de datos, etcétera) y resuelven el problema, se habla de un resultado positivo que ha satisfecho una necesidad de información oportunamente con las fuentes adecuadas (aunque esto sólo sea temporalmente pues, como se sabe, el medio ambiente que rodea a los vitivinicultores es cambiante y les genera otras necesidades de información para adaptarse a tal entorno).

Si no fue proporcionada la información requerida o si ésta fue de forma parcial, entonces el resultado no ha sido satisfactorio y se puede calificar como negativo, lo cual genera en los vitivinicultores la urgencia y ansiedad de conseguir esa información, o puede llevarlos a decidir que simplemente ya no la necesitan.

### NECESIDADES, COMPORTAMIENTO, SATISFACCIÓN Y FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

Estos conceptos han sido mencionados de manera general; ahora es oportuno profundizar y saber qué son, cuál es su relación, cómo influyen en las acciones de los vitivinicultores y cuál es el impacto sobre ellos como individuos y como comunidad que realiza una misma actividad.

#### Las necesidades de información

Cuando surgen problemas generales o específicos en la vida diaria y se carece de información que ayude a tomar decisiones correctas para resolverlos y poder seguir realizando actividades prácticas o de otro tipo, se dice que han surgido necesidades de información. Las necesidades de información son definidas por

Scheglova, Ujim y Ergunov como “La necesidad de conocimiento condicionada por el carácter de la actividad profesional del especialista y que depende de sus características individuales [...]”.<sup>5</sup>

De acuerdo con lo ya mencionado, se puede afirmar que las actividades de los vitivinicultores están definidas por su profesión enológica y por el trabajo especializado en el cultivo de la *Vitis vinifera* y la producción de vinos; la información que necesitan y el uso que le dan está dirigido a lograr estos propósitos. Como el uso de la información también puede emplearse para lograr otras metas, hay que organizar dicho uso con la tipología adecuada, basada en una variedad de fuentes informativas; es decir, que para cada uso de información hay que identificar un tipo de uso, y que además cada tipo de uso cuente con los documentos necesarios, cuyo fin último es satisfacer necesidades de información.

La tipología aplicable a los vitivinicultores la proporciona Calva González,<sup>6</sup> quien la divide por su función, utilidad y uso; por su forma de manifestación (fuerte o débil); por su contenido (actualizado); por su posición en el tiempo (inmediatas o futuras), y por su carácter colectivo o específico. Con esta división, se puede identificar el tipo de necesidades de información de los vitivinicultores y contar con las fuentes que las satisfagan.

Hay que incluir, también, otros elementos en la formación y surgimiento de las necesidades de información; se trata de los factores externos e internos descritos más adelante. La interrelación entre la actividad de los sujetos, el uso que le dan a la información y los factores externos e internos definen e identifican las necesidades de información de los vitivinicultores.

## El comportamiento informativo

Las personas emplean recursos y fuentes para obtener información, pero éstos son tan extensos que exceden toda capacidad

---

5 V. P. Scheglova, Yu Yu Ujim y V. H. Ergunov, *Juego: estudio de las necesidades informativas*, p. 2

6 Calva González, *op cit.*, p. 76.

## *Usuarios de la información...*

individual de conocer, seleccionar y usarlos todos; por ello, cuando los vitivinicultores buscan información derivada de una necesidad, la conducta que adoptan se relaciona con sus hábitos, habilidades, costumbres y otros modos de actuar para acceder a diversos recursos que poseen fuentes informativas y conseguir esta información. Este comportamiento los lleva a elegir aquellos conocimientos que ya conocen, que consideran accesibles o que más rápido pueden conseguir, y tratan de adquirir aquellos que de acuerdo con sus experiencias y conocimientos clasifican como pertinentes, confiables y útiles.

Esto les crea un comportamiento informativo particular como sujetos, que es semejante, y como grupo que trabaja cultivando *Vitis vinifera* y elaborando vinos. Dicho comportamiento refleja una insuficiencia de información o conocimiento de las personas en lo que se refiere a sus actividades de estudio, trabajo o investigación. Al respecto, Hernández Salazar afirma que: “El comportamiento en la búsqueda de información representa toda actividad que realiza un individuo dirigida a identificar [un recurso o] una fuente que satisfaga una necesidad percibida como tal; el sujeto se da cuenta que el nivel actual de conocimientos es menor del que necesita para afrontar una cuestión”.<sup>7</sup>

El individuo, al advertir una deficiencia de información, recurre al conocimiento del entorno para ubicar recursos y fuentes de información, acudiendo con aquellos que poseen la información y se la puedan facilitar. De acuerdo con Montes Gómez: “la disponibilidad de información debe ser la suficiente para garantizar al usuario la satisfacción de sus necesidades, independientemente del lugar en que se encuentre, coordinando con efectividad los aspectos técnicos, y los factores sociales y políticos”.<sup>8</sup>

Los vitivinicultores disponen de recursos formales, como las bibliotecas, los centros de documentación, los archivos, los congresos, las bases de datos y otros; para ellos, las fuentes de información están disponibles en revistas, libros, tesis, documentos oficiales, electrónicos, informes, y muchas cosas más para los

---

7 Patricia Hernández Salazar, “El usuario de la información”, p. 213.

8 Ricardo Montes Gómez, “La biblioteca como sistema autorreferente”, p. 129.

usuarios a través de una variedad de servicios como: servicio de consulta, préstamos, disseminación selectiva de información, alerta bibliográfica, etcétera. En cuanto a recurrir a recursos informales, eso depende de cada vitivinicultor y de su necesidad de información, así como de un comportamiento informativo fuerte y expresado.

El comportamiento informativo presenta tipos de manifestación individual o grupal. Su tipología ha sido establecida así: el lenguaje (expresión oral); la expresión no verbal (somática); la expresión oral y no verbal en conjunto; la escritura, y la expresión oral en un momento y escrita en otro posterior.<sup>9</sup>

Además, esta división cuenta con patrones identificados cuando se repiten en un sector social dedicado a las mismas actividades, o semejantes, o bien, individuos con una misma profesión u oficio, como los vitivinicultores; y aunque cada persona es diferente, desempeñar una misma actividad facilita que los sujetos presenten comportamientos regulares y constantes. Al sistematizar los patrones, Prasad<sup>10</sup> los ubica en tres grupos: 1, personas; 2, información registrada en algún soporte; 3, sistemas de información. Los vitivinicultores pueden ser ubicados en uno o varios de éstos, cuando son identificados con un comportamiento parecido en una localidad, estado o región.

### Factores externos

Es el conjunto de elementos que rodean a los sujetos en el sitio donde viven. Cada lugar tiene elementos definidos por la actividad realizada: recursos informativos y lugar donde está la empresa (estado, zona urbana o rural); además, los sujetos poseen un nivel científico y social, así como un sistema político y legal (también habría que incluir aspectos ambientales, como frío, humedad, calor, etcétera).

---

9 Calva González, *op. cit.*, p. 116.

10 H. N. Prasad, citado por Calva González en *op. cit.*, p. 119.

## *Usuarios de la información...*

Los factores externos son variables y extensos, pero solamente deben considerarse aquellos identificados para cada caso específico. Como los vitivinicultores investigados viven en Aguascalientes y Zacatecas, se les relaciona con el medio ambiente que los rodea, ya que, como individuos que cultivan *Vitis vinifera* y producen vinos, están ligados estrechamente a factores externos inherentes y específicos de cada área.

## Factores internos

Cada sujeto, en su desarrollo, ha buscado información con el fin de asimilarla y almacenarla en su cerebro para utilizarla en la solución de problemas o situaciones que se le presenten en el transcurso de su vida. Entonces, decimos que el sujeto ha adquirido una personalidad que incluye habilidades, conocimientos, nivel educativo y estatus social, y que alberga ambiciones, se propone metas, etcétera. Esto, en su conjunto, abarca las características particulares de cada sujeto, según el nivel de desarrollo que ha logrado alcanzar; el individuo, al saber que las tiene, las utiliza en todo tipo de situaciones, aunque no todas al mismo tiempo, sino de forma oportuna. A estas características personales se les denomina factores internos. Los vitivinicultores poseen factores internos definidos y los utilizan en sus labores; identificarlos, saber cuáles son y establecer el papel que tienen en el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento informativo, implica una labor de análisis y de relación con esas necesidades y su comportamiento.

## PARÁMETROS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez conocidos y definidos los principales elementos que intervienen en esta investigación, analicemos ahora cuáles fueron los lineamientos establecidos para conseguir identificar, de manera específica, las necesidades de información y el comportamiento informativo de los vitivinicultores de estos estados.

### *Identificación de las necesidades de información...*

La población investigada fue circunscrita a los responsables de cultivar *Vitis vinifera* y elaborar vinos en Aguascalientes y Zacatecas (tres responsables y uno, respectivamente). En Durango ya no se produce vino y no se localizó a responsable alguno, pues solamente hay 1.5 hectáreas cultivadas de *Vitis vinifera*, aunque, por el tipo de suelo en el municipio de Gómez Palacio, se pueden seguir cultivando miles de hectáreas, como en tiempos pasados.

Para conocer e identificar los factores internos, las necesidades de información y el comportamiento informativo de los vitivinicultores que viven y trabajan en Aguascalientes y Zacatecas, se aplicó una Cédula de Entrevista como herramienta para obtener la información directamente. El principal elemento de esta investigación (los vitivinicultores) está presente en una cantidad reducida; por ello, se aplica el método cualitativo para presentar los resultados. El análisis final incluye los factores externos (lugar donde viven y trabajan) más relevantes, y que influyen de manera directa para que las necesidades y el comportamiento informativo de los vitivinicultores sea específico, de acuerdo con el estado y las empresas en que laboran actualmente; éstas son:

Aguascalientes	Nombre abreviado
1. Viñedos Santa Elena (Aborígen, S. A. de C. V.) 2. Viñedos y Bodegas Hacienda de Letras, S. A. de C. V. 3. Casa Leal y Viñedos Ríos	Sta. Elena Hda. de Letras Casa Leal
Zacatecas	Nombre abreviado
4. Vinícola del Saucito (Vinos Carrera)	El Saucito

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Una vez aplicadas las Cédulas y analizadas las respuestas, las necesidades de información identificadas en los responsables de esas empresas vitivinícolas arrojaron los resultados que se presentan a continuación (aunque debemos tener presente que, al ser satisfecha una necesidad de información mediante un comportamiento informativo, surgen nuevas necesidades, ya que se

## *Usuarios de la información...*

vive en un medio ambiente siempre cambiante, el cual influye de manera determinante en todos y cada uno de los sujetos, lo que provoca que siempre se tengan necesidades de información).

Los vitivinicultores necesitan información en el cultivo de la *Vitis vinifera* y en el proceso vitivinícola; cuando la obtienen, la utilizan para realizar diversas actividades laborales, sean enológicas, vitícolas u otras. El uso que le dan a la información para satisfacer sus necesidades informativas es el siguiente.

### Identificación de las necesidades de Información

Al buscar información para solucionar necesidades presentes o inmediatas, los cuatro vitivinicultores piden y obtienen fuentes de información: Sta. Elena, Hda. de Letras y El Saucito, al obtenerla, la utilizan, primero, por su función, utilidad y uso; después, por su contenido. Casa Leal, por su parte, lo hace por su contenido y, más tarde, por su función, utilidad y uso.

### Tipología de las necesidades de información

La forma de pedir fuentes informativas y el uso que le dan es identificada y ubicada de acuerdo con la tipología ya mencionada, la cual es:

- Por su forma de manifestación. Los cuatro vitivinicultores presentan una manifestación fuerte en necesidades informativas; han buscado activamente la información que requieren y la han pedido claramente a fin de aprovecharla en la solución de los problemas surgidos en el desarrollo de sus actividades cotidianas.
- Por su función, utilidad y uso. Al conseguir y aplicar la información, Sta. Elena, Hda. de Letras y El Saucito la ocupan, en primer lugar, para solucionar problemas frecuentes en el trabajo; en este caso, la información tiene un uso inmediato y un fin útil. Casa Leal la utiliza en segundo lugar, ya que los problemas laborales diarios y su solución no le presentan



### *Identificación de las necesidades de información...*

dificultad, excepto algunos poco conocidos por no haberlos enfrentado antes; de ahí que casi no usen la información en forma prioritaria.

- Por su contenido. Sta. Elena, Hda. de Letras y El Saucito no usan regularmente la información por su contenido; esas empresas necesitan pocos conocimientos nuevos para solucionar problemas a los que no se hayan enfrentado anteriormente con resultados satisfactorios. Casa Leal, en cambio, sí usa primero la información por su contenido; es una necesidad que no posee, que lo lleva a buscarla y usarla para adquirir conocimiento reciente que le permita abordar asuntos y problemas novedosos o no conocidos en su trabajo y profesión.
- Por su posición en el tiempo. Al usar la información para solucionar problemas cotidianos, las necesidades de información de todos los vitivinicultores son presentes e inmediatas, y no futuras o potenciales; lo cual indica que los problemas que enfrentan son habituales y solucionados en poco tiempo.
- Por su carácter colectivo o específico. Los cuatro vitivinicultores tienen necesidades de información de carácter específico, al utilizar de manera individual la información que obtienen en la solución de problemas surgidos en actividades enológicas, administrativas, comerciales o de supervisión en su empresa.

## COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Cuando los individuos necesitan acudir a recursos de información para obtener las fuentes que requieren, aplican características propias que han adquirido a lo largo de su vida, de acuerdo con su desarrollo individual, trabajo y los intereses de cada uno. Esta combinación de necesidades de información y aplicación de

## Usuarios de la información...

características personales, en la búsqueda de recursos informativos con fuentes que les son útiles, es lo que se llama comportamiento informativo.

Necesidades de información expresadas de los vitivinicultores				
Vitivinicultores	Aguascalientes			Zacatecas
Necesidades de información	1	2	3	4
Obtener mejores precios de compra de <i>Vitis vinifera</i> y de mostos	X	X	X	X
Distribución y venta de productos	X		X	X
Información agroclimática	X	X	X	X
Recursos hídricos		X	X	X
Publicidad sobre actividades y productos	X		X	X
Impuestos (pagos y trámites)	X	X	X	X
Fertilización y plagas	X	X		
Asesores (enólogos c/experiencia)	X	X		
Mecánicos especialistas		X	X	
Cuidado de cultivos	X	X		X
Información reciente y actualizada sobre				
Cambio climático	X	X	X	X
Precios y marcas de vinos en México		X	X	X
El trabajo de otros enólogos	X			X
Vitivinicultura en el mundo	X	X	X	X
Información vinícola general	X	X		X

1. Viñedos Santa Elena (Aborigen, S. A. de C. V.); 2. Viñedos y Bodegas Hacienda de Letras, S. A. de C. V.;  
3. Casa Leal y Viñedos Ríos; 4. Vinícola del Saucito (Vinos Carrera)

## Identificación de características personales

Cuando necesitan obtener información, los vitivinicultores actúan de una forma que puede ser reconocida de manera individual o como grupo que realiza una misma actividad. A continuación, se describen las características localizadas en ellos, así como el orden habitual en que los aplican; éstas son las costumbres, las habilidades y los procedimientos:

- Sta. Elena, Hda. de Letras y Casa Leal usan primero las costumbres; El Saucito usa éstas de forma secundaria.

### *Identificación de las necesidades de información...*

- Sta. Elena y Hda. de Letras aplican, en segundo lugar, las habilidades; Casa Leal y El Saucito, en tercero.
- Sta. Elena y Hda. de Letras usan los procedimientos en tercer lugar; Casa Leal en primero, y El Saucito, en segundo.

### Identificación de acuerdo con la forma de manifestación

*Costumbres.* Sta. Elena, Hda. de Letras y Casa Leal usan, primordialmente, esta característica personal como forma de acercarse a los recursos y las fuentes de información; El Saucito, de manera secundaria.

*Habilidades.* Los cuatro especialistas tienen esta cualidad, y todos la aplican de forma secundaria para agenciarse información, ya que Sta. Elena y Hda. de Letras la ocupan en segundo lugar; y Casa Leal y El Saucito la usan como tercera opción.

*Procedimientos.* Esta característica cuenta con una preferencia mixta al ser empleada, ya que Sta. Elena y Hda. de Letras acuden a ella como tercera opción; Casa Leal la aplica en primer lugar, y El Saucito en segundo.

Las costumbres, habilidades y procedimientos están presentes en los vitivinicultores como parte de su comportamiento informativo, lo cual los lleva a buscar recursos y fuentes para satisfacer sus necesidades de información. Se puede notar cierta uniformidad en el orden de preferencias al acercarse a la información al haber una mayoría de costumbres, que dejan en lugar secundario las habilidades y tiene disparidad en los procedimientos.

El siguiente análisis es la relación del comportamiento informativo que tienen los vitivinicultores, y los recursos que consideran como adecuados para obtener fuentes de información de toda índole para sus actividades.

## *Usuarios de la información...*

### Identificación en relación con los recursos informativos

Los cuatro vitivinicultores buscan, en primer lugar, recursos informativos de organismos públicos (Secretarías, dependencias gubernamentales) y organismos privados (empresas o asociaciones) relacionados con *Vitis vinifera* y vinos; pero aparece un orden diferente en todos cuando buscan otros recursos de información. Después de esa primera opción:

- Sta. Elena se apoya en la colección que tiene en bodega, viñedo o casa; acude enseguida a su experiencia personal y, por último, hace búsquedas en Internet.
- Hda. de Letras recurre a su experiencia personal, después busca en la colección que tiene en la bodega, viñedo o casa; enseguida busca en Internet y, en último lugar, acude con los colegas.
- Casa Leal acude a Internet, luego a su experiencia personal; posteriormente, busca en la colección de la bodega, viñedo o casa; después acude a los expertos y, por último, a los colegas.
- El Saucito busca la colección que tiene en bodega, viñedo o casa; a continuación en Internet y, al final, recurre a su experiencia personal.

### Identificación en relación con las fuentes de información

En su comportamiento informativo, los vitivinicultores desean obtener varias fuentes de información, pero todos tratan de conseguir, en primer lugar, publicaciones periódicas; enseguida, difieren en cuanto al orden de otras fuentes; esto es:

- Sta. Elena busca, en ese orden: monografías, documentos electrónicos, reportes de actividad diaria y publicaciones oficiales.
- El Saucito: la colección de bodega, viñedo o casa, documentos electrónicos, reportes de actividad diaria y monografías.

### *Identificación de las necesidades de información...*

- Hda. de Letras: monografías, publicaciones oficiales, documentos electrónicos y reportes de su actividad diaria.
- Casa Leal: monografías, reportes de actividad diaria,<sup>11</sup> publicaciones oficiales y documentos electrónicos.

### Tipología de los vitivinicultores

La tipología con la cual se puede identificar y ubicar el comportamiento informativo de los vitivinicultores es: lenguaje (oral o verbal); escritura; expresión oral en un momento y escrita en otro; expresión no verbal o somática (señas o ademanes); y la expresión oral y no verbal juntas. Se anota enseguida la tipología que tienen los vitivinicultores.

*Lenguaje oral o verbal.* Solamente Sta. Elena usa este tipo como primera forma de acercarse a los recursos de información; Hda. de Letras lo utiliza como forma secundaria de pedir información; para la Casa Leal y El Saucito es su tercera opción. Usando el lenguaje desean saber si los recursos a los que les piden información cuentan con las fuentes informativas que buscan o necesitan.

*Escritura.* Hda. de Letras y Casa Leal la usan como primera opción; para Sta. Elena y El Saucito es la segunda forma de pedir información. Con la forma escrita se les pide información directamente a los responsables; los escritos pueden ser las papeletas con que cuentan los recursos de información para facilitar diversas fuentes, o solicitudes de los vitivinicultores en los que piden una o varias fuentes de información; también pueden ser oficios formales y algunas otras variantes escritas ya conocidas.

---

11 Los reportes de actividad diaria son documentos que cada vitivinicultor usa para anotar las actividades cotidianas en el cultivo de *Vitis vinifera* y de la producción de vinos a lo largo del año, así como los problemas que surgen en esas tareas y las soluciones aplicadas para resolverlos. También son llamados reportes de actividad anual.

## *Usuarios de la información...*

La solicitud de fuentes de información mediante la forma escrita también se hace a distancia; esto implica que no hay comunicación directa entre el vitivinicultor y el responsable de los recursos, y que incluso la búsqueda de la información que necesita el especialista la puede realizar él mismo, disponiendo de las tecnologías de la información y comunicación, usando Internet para acceder a los sitios web de organismos públicos y privados, buscando en ellos la información necesaria, o usando el correo electrónico dirigido a los encargados y preguntando por las fuentes informativas.

*Expresión oral en un momento y escrita en otro.* El Saucito solicita información de esta forma en primer lugar; Casa Leal en segundo; Sta. Elena y Hda. de Letras en tercero. Este tipo de expresión posibilita hablar directamente con los responsables de los recursos y dirigirse después a ellos de forma escrita para saber si las fuentes requeridas están disponibles, o conocer las opciones que hay para el acceso.

## Identificación de patrones de conducta en los vitivinicultores

El último punto a tocar en el comportamiento informativo son los patrones de conducta. Éstos son identificados cuando hay comportamientos regulares y constantes en los vitivinicultores; cuando utilizan sistemas de información formalmente establecidos: centros de documentación, bibliotecas, bases de datos, etcétera; o recursos informales que poseen datos, como colegas, expertos, amigos, compañeros de trabajo y otros.

En los recursos formales buscan información registrada en algún soporte: libros, revistas, periódicos u otras fuentes; en los informales, el conocimiento que tienen. Cuando se dirigen más a unos que a otros hay un patrón presente que indica cuál recurso es el que se solicita con más frecuencia, por ser el que les proporciona la información que necesitan. El análisis de los vitivinicultores es:

### *Identificación de las necesidades de información...*

- Sta. Elena, Hda. de Letras y Casa Leal buscan, en primer lugar, información registrada en algún soporte; El Saucito, sistemas de información.
- Sta. Elena indaga, en segundo lugar, con personas que tienen información; Hda. de Letras y Casa Leal, por su parte, en sistemas de información; El Saucito, en la información registrada en algún soporte;
- Sta. Elena requiere, en tercer lugar, sistemas de información; Hda. de Letras, Casa Leal y El Saucito, a personas que tienen información.

### Tipología de patrones en los vitivinicultores

Como elementos de los patrones tenemos a los sistemas de información formalmente establecidos, diferentes personas cercanas al sujeto, y los soportes de la información de que pueden disponer en cuanto les son necesarios. Su análisis indica que:

- Soportes de información (fuente). Es el patrón que Sta. Elena, Hda. de Letras y Casa Leal utilizan frecuentemente; El Saucito la usa poco. Se muestra con este patrón que las fuentes son importantes para la mayoría de ellos y que su acceso no se les dificulta.
- Personas (recurso). Después de los soportes, ésta es la opción con mayor acceso, ya que Sta. Elena las requiere después de los soportes; Hda. de Letras, Casa Leal y El Saucito enseguida de los sistemas de información. Indican, con ello, que la proximidad de todo tipo de personas (colegas, expertos, amigos, etcétera) les facilita el acercamiento a ellos en busca de la información que necesitan.
- Sistemas de información (recurso). Muy poco utilizada como primera opción por todos; los sistemas ocupan un lugar secundario, lo que indica que los sistemas formalmente establecidos (bibliotecas, centros de información) les son de poca utilidad, ya que no tienen la información necesaria sobre temas enológicos o vitícolas.

## *Usuarios de la información...*

No debemos olvidar que necesidades de información y comportamiento informativo están directamente relacionados con los factores externos del lugar donde se vive, así como de los factores internos de cada vitivinicultor. Enseguida entramos al análisis de estos factores.

### Factores externos

Éstos son propios de cada localidad y diferentes en cada área geográfica; sin embargo, esta diferencia se da en cuanto a calidad y cantidad de los mismos componentes, ya que coinciden relativamente al efectuarse estudios sobre sujetos o comunidades en regiones diferentes. Es importante mencionar que estos factores influyen siempre de manera determinante, además de que su variedad y aplicación depende de la comunidad investigada; de la naturaleza de su actividad; de las facilidades para efectuar sus labores en relación con los recursos de información, tecnología y medios de comunicación disponibles; del lugar donde trabajan y viven; de los elementos del ambiente social y geográfico de su entorno como el legal, político, trabajo, población, nivel económico, educación, ubicación, suelos, clima y agua, etcétera. Aún hay otros elementos que pueden ser incluidos en estudios de este tipo, pero éstos siempre están sujetos a los que deben ser considerados en toda población investigada, y a su presencia en un lugar definido de antemano.

### Identificación de los factores externos

*Lugar donde viven y trabajan.* Tres fueron ubicados en Aguascalientes, en los municipios San Francisco de los Romo (Viñedos Santa Elena), Pabellón de Arteaga (Viñedos y Bodegas Hacienda de Letras) y Jesús María (Casa Leal y Viñedos Ríos); el cuarto está en Zacatecas, en el municipio General Enrique Estrada (Vinícola del Saucito). Son lugares ideales para el cultivo de *Vitis vinifera* y la producción de vinos, pero no tanto para pedir, obtener o



### *Identificación de las necesidades de información...*

intercambiar información rápida o fácilmente, aunque hacer uso de Internet es una buena opción para solucionar este obstáculo.

*Profesión que desempeñan.* De los tres que viven en Aguascalientes, dos son ingenieros agrónomos con especialidad en viticultura; el tercero es ingeniero químico con especialidad en enología; el cuarto, de Zacatecas, es ingeniero agrónomo sin especialidad. Sus carreras profesionales las cursaron en México; la especialidad la obtuvieron mediante estudios en el extranjero. Se mantienen actualizados obteniendo fuentes de diversos recursos informativos, acudiendo a eventos relacionados con la enología, y compartiendo información con colegas y expertos del ramo enológico, comercial o administrativo.

*Naturaleza de su actividad.* Los cuatro trabajan en el ramo industrial vitivinícola: en Aguascalientes, el primero es enólogo principal y tiene 20 años en el puesto; el segundo es vicepresidente y enólogo desde hace 33 años; el tercero es administrador y encargados de los viñedos desde hace 20 años; el cuarto, de Zacatecas, también es administrador y encargado de viñedos y lleva 36 años en esa tarea. Esta variedad de responsabilidad en el trabajo indica que realizan otras actividades, además de las vitivinícolas.

Siendo su principal trabajo la vitivinicultura, obtienen una diversidad de variedades de *Vitis vinifera* adecuadas para los vinos que, de antemano, han planeado fabricar, y han logrado producir una extensa gama de vinos blancos, tintos, dulces y de otros tipos, que les son pedidos de forma específica o que producen de acuerdo con la demanda, ya sea para consumo nacional o internacional.

Las tareas que efectúan en el lugar de trabajo está “condicionada” por su profesión y labores, donde, además de la actividad enológica o vitivinícola constante, realizan otras fuera de su especialidad, pero relacionadas estrechamente, ya que deben encargarse también de la maquinaria y el equipo especializado, administrar al personal, cuidar las instalaciones, promover los

### *Usuarios de la información...*

productos, etcétera. Con el siguiente análisis, se identifican las diferentes actividades que realizan en su lugar de trabajo, además de la actividad propiamente vitivinícola.

- Sta. Elena, Hda. de Letras y El Saucito efectúan actividades de tipo comercial; después tareas administrativas y, por último, labores de supervisión.
- Casa Leal efectúa las mismas actividades, pero el orden en que las efectúa difiere de los otros: primero hacen supervisión, después labores comerciales y al último administrativas.

*Recursos de información.* Para realizar un trabajo efectivo y eficiente, es necesario contar con facilidades para hacerlo. La toma adecuada de decisiones en la solución de problemas laborales requiere disponer de recursos que faciliten el trabajo con información oportuna, confiable y actualizada, y los vitivinicultores tienen varios de estos recursos a su disposición. Su análisis indica a cuáles acuden más y si son locales o de otros estados.

Los cuatro vitivinicultores coinciden en que los recursos informativos que consultan en primer lugar son externos; es decir, que se encuentran en otras entidades, y que las fuentes de información que poseen están a su alcance mediante las tecnologías de la información y los medios de comunicación que utilizan para buscarlos y obtenerlos. En segundo lugar, consultan los recursos ubicados en su mismo estado, los cuales cuentan con documentos impresos o con información accesible por medios electrónicos; entre estos recursos locales se incluyen algunos documentos propios, como libros, revistas y reportes de actividad diaria, que se localizan en la bodega, la oficina o la casa.

### Identificación del medio ambiente de Aguascalientes y Zacatecas

Como el medio que prevalece en estos dos lugares es similar, se han sumado sus datos con el fin de percibir en conjunto el

panorama general imperante y resaltar los aspectos donde las diferencias son mínimas.

El medio social que rodea a los vitivinicultores en Aguascalientes y Zacatecas era una población de 2, 433,108 personas en 2008; la población económicamente activa llegaba a 1, 030,715 con nivel económico bajo, ya que percibían de 1 a 3 salarios mínimos por jornada laboral; además, había 41,254 desempleados con experiencia en alguna actividad. La población que laboró durante ese año en el sector primario (agricultura, silvicultura, caza, pesca, ganadería) fue de 192,770 personas; el promedio educativo en Aguascalientes alcanzaba el nivel de secundaria; Zacatecas, el de primaria. El nivel social de desarrollo de ambos fue medio alto ese año, incluyendo una esperanza de vida arriba de los 70 años; acceso a educación básica y a recursos económicos de acuerdo con su nivel educativo.

En ambos estados se cumple con el sistema legal federal actual, incluyendo las leyes, normas y reglamentos emitidos por organismos públicos gubernamentales, que contienen lineamientos sobre cultivo, etiquetado, impuestos, marcas, publicidad, sanidad y otros asuntos relacionados con el cultivo de frutos y la producción de vinos. Los vitivinicultores siguen y cumplen este sistema, cuyos lineamientos no son muy claros: hay demasiados y algunos son contradictorios en sus artículos al haber sido emitidos por diferentes organismos para un mismo cultivo o producto. Los artículos tributarios que indican el monto de impuestos que deben pagar los vitivinicultores por la producción de vinos, imponen un porcentaje muy alto, el cual llega a veces hasta el 40% por cada botella producida.

El sistema político afecta a estas comunidades desde la redacción y aprobación de reglamentos, normas y leyes que originan confusión, porque hay cuatro dependencias del gobierno federal que emiten artículos que legislan sobre los cultivos, la producción, la venta de vinos y otros aspectos vinícolas; éstas son: la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de Economía (SE), la Secretaría de Salud (SALUD) y la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA),

## *Usuarios de la información...*

las cuales no se ponen de acuerdo para unificar leyes, normas y reglamentos sobre la *Vitis vinifera* y los vinos en general.<sup>12</sup>

Los vitivinicultores disponen de varios medios y vías de comunicación en ambas entidades, como televisión, teléfono, fax, radio, Internet, telégrafo, estaciones de microondas y centros comunitarios digitales, una red de carreteras, ferrocarriles y aeropuertos. Algunos de estos medios les facilitan ubicar los recursos de información donde quiera que éstos se encuentren, y con el apoyo del equipo adecuado, pueden obtener la información necesaria sin ir de forma personal por ella; las vías de comunicación facilitan todo tipo de transporte.

Respecto al medio ambiente y geográfico, en los dos estados es el apropiado para el cultivo de *Vitis vinifera* puesto que tienen el tipo de suelo indicado, el clima que necesita este fruto y cuentan con el agua necesaria para el riego de los campos. Los elementos anteriores favorecen la vendimia de miles de toneladas; basta consultar las estadísticas nacionales, las cuales indican que la producción de *Vitis vinifera* en Aguascalientes y Zacatecas se encuentra en 4° y 3° lugar nacional, entre 14 entidades productoras.

## Factores internos

Todos los individuos poseen características propias definidas por el entorno que los rodea y el lugar donde viven y trabajan, donde adquieren conocimientos, experiencia y habilidades; tienen intereses propios, un estatus social, poseen facultades, ambiciones, educación y se han propuesto lograr metas u objetivos personales. A la suma de estos elementos se le denomina *Personalidad*, y aunque los sujetos tienen muchos rasgos más, en sus actividades

---

12 Para una revisión en detalle de los aspectos legales que conciernen a la *Vitis vinifera* y los vinos en México, se puede acudir a la tesis de Miguel Ángel de la Rosa Hernández, cuyo título es *Regulaciones nacionales e internacionales sobre la producción de Vitis vinifera: información para los vitivinicultores*, presentada en el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras-UNAM en el año 2009, como parte del Proyecto PAPIIT IN 404408-3.

### *Identificación de las necesidades de información...*

laborales se hacen presentes solamente algunos de los ya mencionados, puesto que no utilizan todos al mismo tiempo. El análisis de cómo los factores internos hacen acto de presencia cuando son aplicados se describe enseguida.

#### Identificación de factores internos

Los conocimientos, experiencia, habilidad y capacidad sobre su actividad y el lugar donde viven, que son parte de su personalidad, han sido adquiridos a través de años de trabajar y vivir en una localidad definida; éstos son:

- Sta. Elena, Hda. de Letras, Casa Leal y El Saucito conocen muy bien el lugar donde viven y aprovechan el medio que los rodea para desarrollar sus actividades, las cuales realizan con bastante discernimiento.
- Hda. de Letras, Casa Leal y El Saucito cuentan con una experiencia de 27 años en promedio, realizando diversas actividades cuyo objetivo es elaborar productos con *Vitis vinifera*; al respecto, Sta. Elena tiene poco tiempo y poca experiencia.
- Hda. de Letras, Casa Leal y El Saucito tienen suficiente habilidad y capacidad para cultivar *Vitis vinifera* y elaborar vinos u otros productos; Sta. Elena aún no tiene muchas cualidades para realizar estas actividades.

Educación formal. Sobre la actualización de conocimientos académicos en relación a su actividad y el lugar donde viven (lo cual es siempre necesario en cualquier campo profesional para estar actualizados), aquélla nos indica que ninguno de los cuatro vitivinicultores busca actualizar los conocimientos formales sobre su actividad vitivinícola debido a que saben que no hay opciones de hacerlo donde viven, aunque sí los haya en algún otro lugar de México, pues su especialidad enológica la han hecho en otros países. No obstante, sí buscan estar al día obteniendo información en los recursos y fuentes de información a su alcance,

### *Usuarios de la información...*

puesto que el interés personal y profesional que tienen los hace considerar que hay un futuro prometedor para el desarrollo de sus actividades y para las empresas donde cultivan *Vitis vinifera* y elaboran vinos. Por tanto, enfrentan firmemente los obstáculos que se interponen en su camino.

*Estatus social.* Todos los vitivinicultores han logrado un importante lugar en la entidad en la que viven con base en el esfuerzo que han hecho durante muchos años de trabajo responsable. Entre los especialistas del ramo son conocidos por la calidad de sus productos; sin embargo, el gobierno de cada estado no reconoce el trabajo serio y de mucho tiempo que han hecho a favor de la tierra que les da cobijo a todos, y en el mismo caso se encuentra la sociedad en general.

*Metas y objetivos.* Los de Hda. de Letras y Casa Leal es seguir elaborando productos de calidad, tener una mayor presencia en los mercados vinícolas, que sus marcas tengan más difusión local y nacional y saber qué opciones tienen para lograrlo. Sta. Elena quiere conseguir una mayor producción de vinos, más difusión de sus primeras marcas y fabricar otras; seguir elaborando vinos de calidad y ser poco a poco más conocida por haber sido fundada hace pocos años. El Saucito desea conservar el prestigio conseguido a través de muchos años de trabajo, continuar exportando, vender más en la entidad y preservar la calidad lograda.

## CONSIDERACIONES FINALES

Éstas son las necesidades de información y el comportamiento informativo de una comunidad no abordada con anterioridad; esta primera aproximación ha facilitado la oportunidad de establecer relaciones en las que hay un mayor conocimiento del trabajo que ambas partes realizan. Ciertamente aún hay mucho por saber e identificar de los vitivinicultores y su labor en el campo y en la

### *Identificación de las necesidades de información...*

producción de vinos, así como sobre los temas que más les interesan y que los pueden ayudar y apoyar en su trabajo cotidiano.

Es necesario seguir acercándose a ellos en busca de una mayor confianza, intercambiar impresiones, ideas e inquietudes que permitan abordar aspectos necesarios e importantes que los apoyen en la toma de decisiones en todos los sentidos; es decir, tocar temas económicos, laborales, técnicos, tecnológicos, geográficos, etcétera, pues como especialistas que somos en la búsqueda, localización, selección y recuperación de todo tipo de recursos de información, es posible apoyarlos mediante la orientación dirigida hacia los más idóneos, adecuados y actualizados, o bien de forma directa proporcionárselos utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, medios que hoy día facilitan el intercambio no solamente de información contenida en fuentes electrónicas sino también impresas, con oportunidad y rapidez a fin de que dicha información sea verdaderamente útil en la solución de todo tipo de asuntos en el trabajo vitivinícola cotidiano.

## BIBLIOGRAFÍA

*Anuario Estadístico de los Estados Unidos Mexicanos 2008*, Aguascalientes, INEGI, 2009, 158 pp.

Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / CUIB, 2004, 284 pp. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad).

*El sector alimentario en México*, México, INEGI, 2007, 307 pp. (Serie Estadísticas Sectoriales).

González Teruel, Aurora, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Guijón. Trea, 2005.

## *Usuarios de la información...*

Hernández Salazar, Patricia, "El usuario de la información", en *Servicios bibliotecarios*, Hugo Alberto Figueroa Alcántara y César Augusto Ramírez Velázquez (coord.), México, UNAM / FFL, Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2006.

Licea de Arenas, Judith, "De necesidades, preguntas, fuentes de información y respuestas", en *Servicios bibliotecarios*, Hugo Alberto Figueroa Alcántara y César Augusto Ramírez Velázquez (coord.), México, UNAM / FFL, Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2006.

Montes Gómez, Ricardo, "La biblioteca como sistema autorreferente", en *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*, Patricia Hernández Salazar (coord.), México, UNAM / CUIB, 2008.

Morales Campos, Estela, "El hombre y la sociedad como centro de los servicios de información", en *Sociedad, Información y Bibliotecas: memoria del XXII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información*, F. Felipe Martínez Arellano y J. José Calva González (comp.), México, UNAM / CUIB, 2005.

Pardinas, Felipe, *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*, 34a ed., México, Siglo XXI, 1996.

Rosa Hernández, Miguel Ángel de la, *Regulaciones nacionales e internacionales sobre la producción de Vitis vinifera: información para los vitivinicultores*, Tesis, México, UNAM / FFL, Colegio de Bibliotecología, 2009, 161 pp.

Scheglova, V. P., Yu Yu Ujim y V. H. Ergunov, *Juego: estudio de las necesidades informativas*, La Habana, IDICT, 1987.

*Sistema para la consulta del Anuario Estadístico 2008 de Aguascalientes* [en línea], disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/sisnav/default.aspx?proy=ae&edi=2008&ent=01> Fecha de consulta: 3 de agosto de 2009.



### ***Identificación de las necesidades de información...***

*Sistema para la consulta del Anuario Estadístico 2008 de Durango* [en línea], disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/soc/int/nav/aee/08/dgo/c1003>. Xls Fecha de consulta: 4 de agosto de 2009.

*Sistema para la consulta del Anuario Estadístico 2008 de Zacatecas* [en línea], disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/sisnav/default.aspx?proy=aee&edi=2008&ent=32z> Fecha de consulta: 3 de agosto de 2009.

# 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.

# Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay

MARTHA SABELLI  
*Universidad de la República, Uruguay*

## LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA EN EL MARCO DE LA INTEGRALIDAD COMO UNA “ACTITUD” UNIVERSITARIA

**L**as investigaciones aquí presentadas constituyen procesos de construcción “en espiral”, articuladas desde su inicio con los actores sociales y los sujetos-objeto de estudio. En el desarrollo de los proyectos, éstos crecen y amplían los distintos horizontes: conceptuales, de conocimientos, experiencias y saberes con los actores y, especialmente, con los destinatarios: jóvenes y adolescentes de la comunidad. En este sentido, se inscriben en el marco del desarrollo de los Programas Integrales del Plan Estratégico de la Universidad de la República (PLEDUR) del Uruguay, para el quinquenio 2006-2010 y su contribución a “la resolución de problemas emergentes de la realidad, mediante el trabajo interdisciplinario y la articulación de las tres funciones universitarias (enseñanza, investigación y extensión), con el concurso de docentes, estudiantes, egresados y con los actores sociales involucrados, en la búsqueda de alternativas conjuntas que logren una mejora en la calidad de vida de la comunidad, así como una nue-

## *Usuarios de la información...*

va forma de enseñar, aprender e investigar, que esté en contacto más directo con la gente y sus problemas”.<sup>1</sup>

Transitar por el camino de la integralidad y la interdisciplinariedad es un intercambio enriquecedor con la comunidad y sus actores, y es un pilar esencial para generar conocimiento sobre las necesidades de información y comportamientos informativos de los ciudadanos de comunidades en contextos de pobreza y marginalidad. Parafraseando a Paulo Freire,<sup>2</sup> la integración a su contexto resulta de estar no sólo en él, sino con él, y no de la simple adaptación, acomodamiento o ajuste; en suma; la integración *enraíza*.

En toda investigación, la bidireccionalidad entre la academia y la sociedad es insoslayable e inherente al ser universitario. Y es el mejor medio para promover los impactos “hacia fuera” de la disciplina y la comunidad profesional. Desde el área de *Información y Sociedad* nos adherimos a visiones que rechazan los enfoques centralizadores del modelo de universidad napoleónica y del clivaje en disciplinas cerradas “puertas adentro”.

Como afirmamos al considerar la investigación integradora los tiempos actuales son propicios, se está apostando en el Uruguay a un proyecto colectivo de país con mayor participación, y por lo tanto integración de la Universidad en la sociedad, en donde la información ya aparece como un centro de atención y de propuestas gubernamentales.<sup>3</sup>

---

1 PIM, *Programa Integral Metropolitano, Proyecto Institucional: Hacia un país de aprendizaje, democracia e inclusión*, Montevideo: SCEAM, 2008.

2 Paulo Freire, *La educación como práctica de la libertad*, Montevideo: Nueva Tierra, 1969.

3 M. Sabelli, “La investigación en las ciencias bibliotecológicas y de información en Uruguay: construyendo una concepción integradora de la investigación, la enseñanza y la extensión universitaria”, en *Informatio*, 11/13, 39-62, 2006-2008.

## LOS ADOLESCENTES Y JÓVENES EN SITUACIÓN VULNERABLE COMO SUJETOS-OBJETO DE INVESTIGACIÓN EN EL URUGUAY

La adolescencia y la juventud constituyen un complejo objeto de estudio; hay una diversidad de abordajes desde distintos ámbitos y teorías. Pero, más allá de las divergencias, podemos afirmar la relevancia de considerar esta etapa de la vida desde un enfoque que contemple los roles de “adolescente” y “joven”, como una construcción social inserta en una “transición”. Para que ésta sea exitosa, debe darse un conjunto de posibilidades y acceso a recursos, facilitadores de su inserción en el tejido social y la incorporación de capital familiar y social. Como señala Rossel,<sup>4</sup> 6 de cada 10 jóvenes y adolescentes (entre 14 y 29 años) se encuentran dentro del 40% de la población más pobre del Uruguay.

Las tendencias demográficas del Uruguay en las últimas décadas muestran importantes transformaciones en los modelos familiares. Varios estudios indican la presencia de hogares más inestables y monoparentales en los sectores desfavorecidos, como también el inicio de la maternidad/paternidad al ser éstos más jóvenes que en los sectores de mayores ingresos y un importante porcentaje de mujeres como jefas de hogar (un 25,3% comparado al 16,3% encabezados por varones).

Las cifras de la Encuesta de Hogares de 2009 del Instituto Nacional de Estadística sobre los adolescentes y jóvenes (26% de la población total del país) constatan la consolidación de un proceso de deserción del sistema educativo y del mercado laboral, ya identificado en los últimos diez años. Uno de cada cinco uruguayos entre 18 y 24 años no estudia ni trabaja, y el 20% de los adolescentes entre 15 y 17 años no asiste a centros educativos. Esta situación está acompañada por una marcada segregación residencial que experimenta este sector de la población en situación vulnerable, lo que conlleva diferencias en las pautas de

---

<sup>4</sup> C. Rossel, *Adolescencia y juventud en Uruguay: elementos para un diagnóstico integrado: viejas deudas, nuevos riesgos y oportunidades futuras*, Montevideo: INJU, 2009.

### *Usuarios de la información...*

socialización y en el acceso a las oportunidades. Por consiguiente, los “asentamientos” (denominados en otros países “chabolas”, “favelas”, etcétera) donde residen se caracterizan por la precariedad y el hacinamiento del hábitat, y no solamente tienen escasos servicios y opciones de entretenimiento (clubes deportivos, plazas, centros juveniles), sino que también carecen de centros de formación profesional donde capacitarse en oficios.

Los estudios demográficos y sociológicos priorizan, como dimensiones que condicionan el desempeño de los adolescentes y jóvenes, a las características de edad, sexo, estructura familiar, educación, salud, empleo, la vivienda, y más recientemente, al uso de las tecnologías de comunicación (telefonía móvil, uso de computadora e internet). Las dimensiones relacionadas con el acceso y el uso de la información deben incorporarse a las investigaciones y guiar la indagación sobre las necesidades de información y los comportamientos informativos. El análisis e interpretación de sus resultados aportarán importantes conocimientos a las políticas públicas sociales de la región y al diseño de sistemas y servicios de información y lectura dirigidos a las y los adolescentes.

## MARCO TEÓRICO-METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

El flujo y el uso que hacen los ciudadanos de los recursos de información disponibles constituyen fenómenos complejos de analizar e interpretar a la luz de la inclusión social de los sectores vulnerables. Si partimos de la convicción e hipótesis de la existencia de una información pobre y una información rica, y que la primera reproduce relaciones subalternas en las personas marginadas, al recibir información desactualizada y/o carente de pertinencia, que no los empodera o potencia como seres individuales y colectivos, somos conscientes del compromiso disciplinar y universitario en la reflexión, el intercambio de saberes y la construcción de propuestas que comprometen a los actores involucrados con la comunidad.



Con estas ideas básicas se compone un marco teórico apoyado en la promoción de políticas para superar la pobreza, que tomen en cuenta todos los factores que causan la pobreza y comprometan a los propios afectados y a actores estatales, sindicales y empresariales en la elaboración y ejecución de estas políticas, asignándoles un importante papel a los nuevos criterios de empoderamiento y capital social.

Esta perspectiva teórica se integra paradigmáticamente al marco conceptual actual de la Ciencia de la Información (CI) y la línea de investigación en *Información y Sociedad* y de *Estudio de Usuario* desarrollada en la EUBCA. La brecha informativa y digital es un espacio de reflexión y debates, y es difícil enumerar en este trabajo sus principales ideas y enfoques metodológicos a los cuales nos adherimos y son la base teórica de esta línea de investigación, pero sí nos remitimos a dos fuentes recientes donde se desarrollan.<sup>5</sup>

Dentro del cuerpo teórico queremos destacar especialmente los aportes de las teorías centradas en las personas como elemento activo del proceso de flujo de información, tanto el *sense making* de Dervin y Nilan,<sup>6</sup> las visiones del paradigma sociológico-epistemológico de los daneses y finlandeses, como el constructivismo social<sup>7</sup> y la teoría del análisis del dominio de Hjørland,<sup>8</sup> los teóricos orientados a la información en la vida cotidiana y, en

---

5 M. Sabelli, *La información y el ciudadano en el entorno de la sociedad de la información: percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay*, Montevideo: CSIC, UdelaR, EBO, 2008; M.C. Pérez Giffoni y M. Sabelli, *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*, Montevideo: UdelaR, EUBCA, 2010.

6 B. Dervin y M. Nilan, "Information needs and uses", en *ARIST* 21, 3-33, 1986.

7 S. Talja, K. Tuominen y R. Savolainen, " 'Isms' in information science: constructivism, collectivism and constructionism", en *Journal of Documentation*, 61 (1), 79-101, 2005.

8 B. Hjørland, "Domain Analysis: a socio-cognitive orientation for information science research", en *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 30(3), 17-21, 2004.

especial, aquellos que abordan a los “ciudadanos comunes” y a sectores en situación de pobreza.<sup>9</sup>

Las investigaciones y acciones realizadas en la región por Camacho Jiménez,<sup>10</sup> desde Costa Rica, y Finquelievich,<sup>11</sup> desde la Argentina, han contribuido de manera importante al conocimiento sobre la superación de la brecha informativa a través de las redes sociales.

Todos ellos, desde distintos “lugares” y miradas, comparten un cuerpo teórico integrado sobre los efectos sociales de la Sociedad de la Información y el concepto y relevancia que tienen la apropiación de la información y el “uso con sentido” en la creación del conocimiento.

Un aporte sustancial es el enfoque teórico de la tesis doctoral de Juan José Calva<sup>12</sup> sobre las necesidades de información y su investigación sobre las necesidades de información y el comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes.<sup>13</sup>

Asimismo son destacables los aportes metodológicos para el análisis de las redes sociales de Regina Maria Marteleto<sup>14</sup> y la

---

9 E.A.Chatman, “Opinion leadership, poverty and information sharing”, en *R.Q.*, 26(3):341-53, 1988; J. A. Hersberger, “Are the economically poor information poor? Does the digital divide affect the homeless and access to information?”, en *Canadian Journal of Information and Library Science*, 27(3), 44-63, 2002-2003; M. L. Huotari y E. A. Chatman, “Using everyday life information seeking to explain organizational behavior”, en *Library & Information Science Research*, 23(4), 351-366, 2001.

10 K. Camacho Jiménez, *¿Cómo nos acercamos a la valoración del impacto de la Internet en las organizaciones de la sociedad civil de Centroamérica?* [en línea], Fundación Acceso, 2000. Disponible en: <http://www.acceso.or.cr/publica/telecom/conocimiento22.html> Fecha de consulta: marzo de 2003.

11 S. Finquelievich, *Ciudadanos a la Red!: los vínculos sociales en el ciberespacio*, Buenos Aires: CICCUS, 2000.

12 J. J. Calva, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México: UNAM / CUIB, 2004.

13 J. J. Calva, *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*, México: UNAM, 2010.

14 R. M. Marteleto, “Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação”, *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, 3(1), 27-46, 2010.

amplia bibliografía existente sobre el capital social y el empoderamiento para sectores sociales desfavorecidos.

Los proyectos de esta línea de investigación utilizan una estrategia metodológica de carácter cualitativo al analizar las necesidades de información y las modalidades de acceso y uso de los recursos de información por los sujetos-objeto de investigación, en una selección de organizaciones y servicios tales como centros de salud, centros juveniles, centros comunitarios de educación inicial, centros de atención a la infancia y la familia, escuelas, liceos, servicios sociales a nivel comunitario, bibliotecas públicas y populares, telecentros gratuitos y privados (cibercafés).

Los estudios plantean un abordaje que toma en cuenta no solamente la “oferta” informativa, las vías y canales de comunicación de la información formales e informales, sino también las percepciones que los propios sujetos-objeto de investigación, usuarios reales y potenciales, tienen acerca de la utilidad, valoración, accesibilidad y demandas de la información. Se optó por un diseño metodológico que implicara características inclusivas e integradoras.

Esta perspectiva integradora se visualiza en varios aspectos: la formación del equipo de investigación en sí mismo, con una interdisciplinariedad que enriquece el análisis y el trabajo mediante talleres de discusión e intercambio. Al mismo tiempo, la participación del equipo en las reuniones de la principal red social de la zona estudiada: la Red Camino al Nordeste. De este modo, se toma conocimiento *in situ* de las acciones y reflexiones de sus integrantes respecto a la investigación, y se realizan informes de avance y devoluciones de resultados a medida que se avanza en los proyectos, recibiendo en cada oportunidad el apoyo y los comentarios de los integrantes de la Red. Intercambios similares se produjeron, y se producen actualmente, en diversas instancias, con los miembros del Programa Integral Metropolitano (PIM) de UdelaR y sus equipos de campo que están trabajando en el territorio investigado (Zona 9 de Montevideo).

Asimismo, la integración de los investigadores en la comunidad –a través del vínculo con los informantes calificados, las

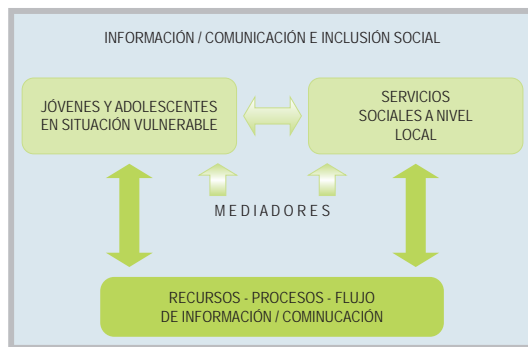
## *Usuarios de la información...*

visitas a las organizaciones sociales involucradas, los grupos de discusión en algunos servicios, la recolección de información documentada y las entrevistas con los mediadores en las diversas instituciones de la zona– permite un abordaje múltiple del hábitat y de su comunidad.

Para recoger la información necesaria según las dimensiones planteadas, se definen las siguientes fuentes de recolección de datos: grupos focales o de discusión, talleres, entrevistas en profundidad a los jóvenes y adolescentes residentes usuarios de las distintas organizaciones y servicios que actúan en la zona, y análisis de documentos producidos por las instituciones.

## LOS SUJETOS-OBJETO DE INVESTIGACIÓN Y EL ROL DE LOS MEDIADORES

Las estrategias de investigación se enmarcan en un escenario donde los distintos actores interactúan horizontalmente y son considerados como generadores y usuarios de recursos, procesos y flujos de información y comunicación. En él se destacan los sujetos-objeto de investigación: jóvenes y adolescentes en situación vulnerable y los mediadores de los servicios locales. Las interacciones entre los sujetos y el objeto (información documental y comunicación) son dinámicas y complejas, y de alguna manera aspiran ser representadas en el siguiente diagrama:



En este contexto, se destaca el rol de los mediadores ubicados en los servicios públicos y privados de la zona, especialmente la Red Camino Nordeste, integrada por médicas familiares, trabajadoras sociales, psicólogas, maestras, profesoras, educadores sociales, sociólogos, que trabajan en los Centros Juveniles, Centros de Atención a la Infancia y Familia (CAIF), Servicios de Orientación, Consulta y Articulación Territorial (SOCAT), Escuelas, Liceos y Servicios de Salud. Es justamente en estos últimos donde se ubican los mediadores identificados como los más relevantes para la problemática abordada: el personal de salud. Sin duda, esta constatación colaboró en considerarlos también como sujetos-objeto de investigación en el segundo proyecto a presentar.



Los mediadores constituyen el puente esencial entre los adolescentes y jóvenes en situación vulnerable y el proceso de apropiación de información y conocimiento en su entorno de uso, para su desarrollo personal y colectivo. Las trabajadoras sociales, las psicólogas, las médicas, las maestras y profesoras de aulas co-

### *Usuarios de la información...*

munes y comunitarias, las sociólogas, los agentes comunitarios, los educadores sociales, y miembros de comisiones barriales, son importantes, y muchas veces los y las únicas, “correas de transmisión” entre las necesidades de información y el acceso y uso a los recursos informativos.

Después de la familia (en especial la madre) y los vecinos, tales mediadores son los agentes más confiables y cercanos a quienes acuden las jóvenes y adolescentes. Los encuentran en los servicios públicos de la zona, lo más cercanos al hogar donde viven mayormente confinadas y aisladas. A ellos recurren para solucionar los problemas estrechamente relacionados a su condición de género. Está en ellos convertirse en ser “otros” confiables y cercanos, como también en porteros de información (*gatekeepers*) entre la cultura local y comunitaria y los recursos de información que tiene la sociedad. Recordemos que las personas son las fuentes de información preferida y de más fácil acceso (o sea que implica menor esfuerzo). Investigar acerca del rol del mediador y su relación con los jóvenes y adolescentes que buscan información, es un aporte imprescindible no solamente para conocer mejor su comportamiento informativo, sino para sustentar la propuesta de servicios centrados y orientados hacia la comunidad.

En síntesis, se busca articular entre todos estos actores, en un escenario donde todos tienen para dar y recibir en un proceso de construcción “en espiral”, entre la investigación y los mediadores, entre la investigación y los actores sociales y entre el equipo interdisciplinario de la investigación, y especialmente en forma participativa, con los jóvenes y adolescentes. Cabe destacar que los instrumentos metodológicos empleados cumplieron el doble objetivo de recolección de datos y la difusión de devoluciones y “estados de la cuestión” de la investigación.

PROYECTO INFORMACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL  
DE LAS MUJERES JÓVENES Y ADOLESCENTES  
EN SITUACIÓN VULNERABLE<sup>15</sup>

Desde la perspectiva de la Bibliotecología/Ciencia de la Información, en forma interdisciplinaria con otras Ciencias Sociales, el proyecto: *Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)* se centra en los obstáculos, barreras y facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las ciudadanas en situación vulnerable, y pone énfasis en los problemas existentes en el flujo y acceso a las fuentes más pertinentes de información registrada relacionada con temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil.

El Proyecto se presentó y fue seleccionado por la Convocatoria Comisión Sectorial de Investigación Científica-CSIC 2008 a Proyectos de Investigación e Innovación Orientados a la Inclusión Social. Se desarrolló en la EUBCA, entre octubre de 2008 y junio de 2010, por el equipo de investigación integrado por: Profesora de EUBCA Dra. Martha Sabelli (Responsable del Proyecto), Magister Verónica Rodríguez Lopater (investigadora asociada y asesora en género), Socióloga Ingrid Bercovich (investigadora asociada), Profesora Ayudante de EUBCA Paulina Szafran (Maestría en Gestión Cultural), Becarios Estudiantes (EUBCA): Bachiller Liliana Chavez, Maestra Graciela Mallet, Profesora de Enseñanza Media Jimena Nuñez y Educadora Social Lucía Valeta, y el Bachiller Diego Aguirre de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación-LICCOM.

La población objetivo investigada fueron las jóvenes y adolescentes en contextos desfavorables, residentes en el territorio

---

15 Los resultados de la investigación serán publicados próximamente en el libro *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación* (Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater, editoras; autoras: Martha Sabelli, Verónica Rodríguez Lopater, Ingrid Bercovich y Paulina Szafran Maiche).



## *Usuarios de la información...*

del PIM correspondiente a la Zona 9 de Montevideo y en el área comprendida por la Red Camino Nordeste. Se seleccionaron los Barrios Jardines del Hipódromo, Flor de Maroñas, Bella Italia y Villa García.

En ese sentido, el proyecto se propuso los siguientes objetivos: identificar las políticas y acciones de programas y servicios públicos y privados dirigidos a promover y facilitar el acceso, uso y apropiación de la información por la ciudadana de contextos desfavorables; indagar sus objetivos, la existencia de áreas neurálgicas de acción y las estrategias de comunicación y difusión con los usuarios reales y potenciales; analizar los obstáculos y barreras por un lado, y los facilitadores por otro, de la inclusión de las mujeres en el flujo de información y proceso de alfabetización informacional; y estudiar sus necesidades y comportamientos en la búsqueda, acceso y uso de los productos de información registrada en diversos soportes documentales y canales.

La investigación tuvo como pregunta global: ¿existen políticas y estrategias nacionales, departamentales y zonales de información dirigidas hacia sectores desfavorecidos, y específicamente a mujeres? Se indagaron tres aspectos esenciales relacionados con la unidad de análisis mujeres jóvenes y adolescentes en situación vulnerable como usuarias/no usuarias de información que orientaron el conjunto de preguntas:

- a) Las políticas públicas de información dirigidas a la inclusión social en las siguientes dimensiones:
  - ¿Existen políticas públicas de información hacia las ciudadanas en contextos desfavorables?, ¿existen servicios que desarrollan políticas, estrategias y acciones dirigidas hacia este tipo de usuario real y potencial?
- b) El sujeto-mujer como usuaria/no usuaria de información en las siguientes dimensiones:
  - ¿Las mujeres en contextos desfavorables necesitan información?, ¿son conscientes de esta necesidad y la formulan en demandas?, ¿cuáles son los tipos de información necesitadas y/o deseadas, y/o demanda-



das?, ¿hacia dónde dirigen sus demandas?, ¿son satisfechas en sus necesidades y demandas?

- ¿Cuál es la situación con respecto al uso de las TIC, en especial Internet?, ¿hay hábitos?, ¿cuál es la actitud y aptitud hacia las TIC?, ¿cuáles son los obstáculos, barreras y “puentes” en el proceso de crear hábitos en el acceso, uso y apropiación de información tradicional y electrónica?

c) El sujeto-mediador en las siguientes dimensiones:

- ¿Cómo percibe el mediador institucional esta problemática?, ¿es una problemática?, ¿y si lo es, cómo la aborda en políticas, estrategias y acciones?, ¿cómo evalúa sus resultados e impactos?
- ¿Cómo percibe el mediador de la información en servicios bibliotecarios (bibliotecólogos, voluntarios de bibliotecas populares) esta problemática?, ¿es una problemática?, ¿y si lo es, cómo la aborda en políticas, estrategias y acciones?

Se plantearon las problemáticas de la brecha informativa y digital, como algo a superar para el logro de la inclusión como ciudadanas-usuarias de información. Se apuntó a conocer y comprender sus necesidades y comportamientos en el acceso, búsqueda y uso de información, en temáticas consideradas básicas: salud, embarazo adolescente, capacitación e inserción laboral, identidad local, construcción de la ciudadanía e intereses de la joven y adolescente. También se incluyó un estudio sobre los mediadores institucionales de organizaciones y servicios sociales y los mediadores de servicios bibliotecarios y telecentros.

La estrategia de investigación se basó en métodos cualitativos: grupos de discusión y entrevistas en profundidad a las jóvenes y adolescentes usuarias /no usuarias de las organizaciones y servicios de la Red Camino Nordeste, y a los mediadores. Otra estrategia consistió en el análisis de documentos producidos para la comunidad o dirigidos específicamente a las mujeres. Se recopilaron y analizaron 167 documentos (folletos, pósters, boletines,

## *Usuarios de la información...*

periódicos locales, libros, marcadores) generados por Ministerios, Oficinas gubernamentales a nivel nacional y local, organizaciones sociales.

Los grupos focales fueron desarrollados en el CAIF “Las Hormiguitas” (dirigido a madres jóvenes), en el Aula Comunitaria Núm. 13 en Villa García (dirigido a mujeres adolescentes) y en una reunión mensual de la Red Camino al Nordeste realizada en la Policlínica COVIPRO (dirigido a los mediadores).

Para estudiar al mediador institucional de la Zona 9 (organizaciones y servicios sociales a jóvenes y adolescentes, policlínicas, organizaciones de ayuda a la mujer), los mediadores de servicios bibliotecarios (bibliotecólogos y encargados voluntarios de bibliotecas públicas y populares) y los mediadores de otros servicios como los de los centros de educación inicial, escuelas, liceos, escuelas técnicas, encargados de telecentros gratuitos y cibercafés, se realizan 30 entrevistas en profundidad (como informantes calificados al inicio del proyecto y como usuarios de información), y se aplicó también un Grupo Focal.

Las 101 entrevistas a las mujeres residentes en la Zona 9 fueron realizadas en los siguientes lugares: Escuela Núm. 262, Escuela Núm. 157, Liceo Núm. 45, CAIF Macachín, Centro de Salud Jardines del Hipódromo, COVIPRO, Asentamiento El Alfarero, Asentamiento El Monarca, Policlínica EL Alfarero y el Jardín de Infantes Núm. 348.

El análisis de 167 documentos e información recopilados, producidos para la comunidad por las organizaciones y servicios a nivel nacional y local que actúan en la zona, tomó en cuenta básicamente los documentos generados por el Centro Comunal Zonal (CCZ) 9, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Educación y Cultura, y el Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU), así como por las diversas organizaciones no gubernamentales de la Zona 9. Se incluyeron recursos de información en diversos soportes (cartelera, pósters, folletos, boletines en formato papel y electrónicos, sitios Web, etcétera), como también medios de comunicación (chateo,

correo electrónico, mensajes de texto por teléfonos móviles). La documentación fue descripta y analizada en una base de datos.

## Conclusiones<sup>16</sup>

Las conclusiones de la investigación emergen de los siguientes ejes temáticos:

- Oferta informacional y de servicios dirigidos a las mujeres en la zona relevada.
- Necesidades y demandas de información.
- Información para las mujeres.
- Barreras y facilitadores en el acceso a la información.
- Comportamiento frente a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

## Oferta informacional y servicios para las mujeres

No existe en la zona una presencia significativa de programas o acciones dirigidos específicamente a las mujeres desde los diferentes servicios, si bien son éstas quienes concurren mayoritariamente a los mismos. Los temas mencionados por quienes realizan alguna actividad dirigida a la mujer están relacionados con la maternidad y/o la violencia doméstica. La oferta está dirigida a las habilidades tradicionales asociadas con los roles de género (cocina, huerta, manualidades) o formando desde la salud en temáticas relativas al rol reproductivo (educación sexual, maternidad, parto) y en los cuidados del grupo familiar (lactancia, alimentación, cuidado de los niños, trato de adolescentes). En menor medida, la inserción laboral (actividades concebidas como de “aprendizaje para el trabajo”). La oferta de actividades que articulen recreación y creatividad es limitada y dirigida principalmente a jóvenes y adolescentes.

---

<sup>16</sup> En la elaboración de la síntesis de las conclusiones incluidas en el Informe Final del Proyecto se destaca la intervención de la Mag. Verónica Rodríguez Lopater.

## Necesidades y demandas de información

Para quienes desempeñan el rol de mediadores de los servicios no se percibe la existencia de una demanda real de información por parte de las mujeres, pero se constata una fuerte correlación entre la necesidad de solucionar una situación de “urgencia” y la solicitud de algún tipo de información. Corresponden a esto consultas sobre temas de salud, demandas de información sobre derechos (principalmente asociados a violencia doméstica, separaciones, tenencia de hijos), los trámites y acceso a servicios sociales (ante los que se fracasó o se sintió rechazo) y problemas habitacionales.

Desde la percepción de las mujeres tampoco se visualiza la información como recurso útil para la vida cotidiana o al interior del ámbito doméstico. Las razones dadas sobre su utilidad son vagas y remiten simplemente al hecho de “*estar informados*”. Cuando se asocia la información con algún aspecto práctico cotidiano, se habla de la esfera pública, y se refiere a la realización de trámites o la necesidad de ubicar direcciones fuera del barrio.

## Información para las mujeres

En los diferentes servicios locales se reconoce la necesidad de actuar sobre la falta de autoestima y de proyectos de vida en las mujeres y de otras dimensiones más amplias que el rol reproductivo y doméstico. Se expresa como necesaria la información sobre educación sexual y las “medidas responsables” respecto al aborto, la planificación familiar, la salud integral de las mujeres y la salud y crianza de los hijos. También se manifiesta la necesidad de contar con información y espacios de discusión sobre la equidad de género y el conocimiento de los derechos de las mujeres, vinculados a la prevención de la violencia doméstica, sobre la que se percibe un proceso de “naturalización”.

Se identifica también como necesaria la información sobre el acceso y el funcionamiento de los servicios públicos y los beneficios sociales, y sobre capacitación para lograr una adecuada

inserción laboral. La información relacionada con el desarrollo de habilidades creativas y recreativas está ausente, y se presume que, al realizarse el planteo desde el concepto de utilidad, esta dimensión se deje fuera. No hay tampoco, desde el punto de vista de las mujeres, una asociación de la información con lo recreativo, aunque se reclama la posibilidad de contar con un espacio donde concurrir sin los hijos. En suma, no logran separar las necesidades de información propias de la mujer de aquellas que son propias del ser madre.

Para las adolescentes la información es necesaria para aquellas temáticas y situaciones no dialogadas en el medio familiar. Los mediadores refuerzan esta problemática de las adolescentes al referirse a su falta de proyectos de vida y al confinamiento dentro del hogar.

Con respecto al uso de bibliotecas, éste no está asociado a la posibilidad de obtener información útil para la vida cotidiana ni referida a ninguna de las necesidades planteadas (obtención de habilidades para expresarse, conocimiento sobre trámites y servicios públicos, capacitación, búsqueda de trabajo, salud de los hijos). La asociación es directa con los libros, principalmente de ficción y manualidades, y principalmente en el contexto escolar.

### Barreras y facilitadores en el acceso a la información

El ámbito familiar aparece claramente como el referente clave y la fuente de información más utilizada, asociado a un tema de confiabilidad. Pero están también los técnicos y profesionales de los servicios utilizados cotidianamente (centros de salud o educativos), entre quienes se menciona principalmente a mujeres (la doctora, la maestra, la asistente social). En el caso de las jóvenes y adolescentes, la confiabilidad aparece asociada a la edad y a la experiencia. Esta confiabilidad y el poder acercarse en forma anónima sin referirse a hechos de sus vidas personales, son los aspectos consensuados como motivadores para concurrir a un centro.

La forma de presentar la información es crucial para facilitar el acceso e ella. Desde los servicios, se identifican como los canales

## *Usuarios de la información...*

más eficaces los anuncios en carteleras y pizarrones en la calle, y los folletos informativos. Las mujeres expresan preferencia por la información visual, concreta y de consulta rápida, accesible desde el barrio, dada la resistencia a salir de la zona de residencia. El hecho de presentar la información desde el barrio, acompañando lo escrito con lo presencial y el contacto personal, y los contenidos concretos y llamativos es la estrategia percibida como más eficaz.

## Comportamiento frente a las TIC

Respecto al uso de las TIC, particularmente el uso de Internet, en los servicios se percibe un sentido de ajenidad entre las usuarias de los centros, y hay un mayor uso entre las adolescentes con motivos fundamentalmente de entretenimiento.

Si bien se manifiesta la necesidad de promover una información inclusiva para las jóvenes y adolescentes, y el desarrollo de canales y fuentes que la favorezcan, no se registra una oferta de actividades o programas dirigidos a formar y estimular el uso de las TIC. En los pocos centros que cuentan con acceso a Internet (23%), éste es siempre controlado y queda bajo el marco de alguna actividad curricular dirigida a niños y adolescentes. Se manifiesta una receptividad, consensuada en la mayoría, a recibir información a través de Internet, ya sea por medio de una computadora del hogar o en la XO,<sup>17</sup> y resulta importantísimo y condicionante para el uso, la posibilidad de tener una conexión domiciliaria o acceso gratuito desde algún centro, y no desde la calle en zonas próximas a la escuela.

A continuación ampliaremos el comportamiento informacional y las TIC más referidos a los servicios de información y comunicación de la zona.

---

17 Se refiere a las computadoras del Plan Ceibal, “una computadora, un niño”. Todos los escolares de enseñanza primaria pública en el Uruguay tienen en propiedad una computadora XO y existe conexión a Internet en todas las escuelas públicas. El Plan se extendió al primer ciclo de enseñanza media en el año 2010.

*Las mujeres y los servicios de información y comunicación: bibliotecas, cibercafés y telecentros gratuitos.* Contextualizar una investigación centrada en el componente información en el zonal 9, implicó conocer los servicios de información y comunicación destinados a la población. En esta exploración se comprobó que existen únicamente una biblioteca pública y una biblioteca popular. En otro momento funcionaron otras bibliotecas populares y existen algunos intentos de organización de algunas nuevas pero, tal como manifestaron algunos entrevistados, éstas surgen con mucho ímpetu pero luego éste no se mantiene. Tal situación motiva que, tanto en las entrevistas a mediadores como en las encuestas a mujeres, se observe un desconocimiento de bibliotecas y en muchos casos se mencionan algunas que ya no funcionan.

Si bien el 96% de las mujeres entrevistadas manifestó la utilidad de que existiera una biblioteca en la zona, la mayoría perciben ésta como vinculada a la búsqueda de información para sus hijos, y sólo un bajo porcentaje para la lectura recreativa; fue evidente la poca visualización de las posibilidades de acceso a otro tipo de información que las bibliotecas deberían brindar. La información necesaria para enfrentar la vida cotidiana no parece ser aportada por la biblioteca como un servicio de información a la comunidad. Esta situación se vio claramente entre las entrevistadas jóvenes sin hijos, en quienes predominaba la visión de la biblioteca como institución de apoyo a los niños en sus estudios.

Se estudiaron tres cibercafés de carácter comercial y dos telecentros gratuitos. Los mediadores que dicen conocer la existencia de cibercafés en la zona, los vinculan a públicos adolescentes que los usan para chatear, jugar en línea, bajar música y ver fotos, o acceder a pornografía. Contrastando esta perspectiva con la visión aportada por los propios cibercafés y telecentros consultados y observados, se encuentra concordancia respecto a los servicios más usados referidos a la búsqueda de información en Internet, chatear y el uso de correo electrónico (y en menor medida a bajar música). Un 37% de las mujeres encuestadas manifiesta concurrir a cibercafés. Los usos mencionados en estos casos son: chatear, buscar información en temas de salud de los hijos, realizar trámites públi-

### *Usuarios de la información...*

cos, consultar recetas y recreación para los hijos, bajar fotos, usar el correo electrónico, bajar música y hacer búsqueda de trabajo.

En suma, se constata un acercamiento de las mujeres a las TIC a través de sus hijos, a quienes acompañan en la realización de sus tareas y “aprendiendo” con y de ellos. No hay mención sobre un uso generalizado de Internet relacionado con el ocio o el entretenimiento. El uso de Internet tampoco se asocia con la posibilidad de desarrollar capacidades útiles y comercializables, ni se menciona su uso para llevar a cabo comunicaciones personales o compartir información, por ejemplo, sobre distintos recursos locales.

*Los recursos documentales para la ciudadanía.* Entre los 167 documentos recopilados en las organizaciones de la zona 9 y en instituciones gubernamentales para efectos de análisis, predominan los folletos y las temáticas sobre la salud. Dentro de este tema, la tercera parte corresponde al área de salud en aspectos relativos a las mujeres.

La tendencia temática se mantiene más allá del tipo de material utilizado. Los pósters (segunda forma de presentación de la información) también predominan en el tema salud. Es destacable que la salud aparece relacionada con la mujer aproximadamente en el 50% de los casos.

Dicha realidad concuerda con la manifestada por parte de los mediadores respecto al uso de la comunicación escrita donde se destacan las carteleras, los folletos y los afiches. En las entrevistas con las mujeres, un número importante reconoció haber leído los folletos que les entregamos. Al mencionar los contenidos, también coincidían en el tema salud y un porcentaje considerable destacó la temática política.



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LAS ESTRATEGIAS  
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LOS JÓVENES  
Y ADOLESCENTES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD  
(JULIO 2010-JULIO 2012)

Es un proyecto de investigación sobre el Programa de Desarrollo Académico de la Información y Comunicación-PRODIC de Udelar; se ubica en el marco de sus dos líneas rectoras: *Políticas de información, comunicación y cultura*, y *Sociedad de la Información e industrias creativas*. Se trata de una propuesta interdisciplinaria e interinstitucional de la EUBCA, LICCOM y el Instituto de Computación-InCo de la Facultad de Ingeniería de Udelar, bajo la responsabilidad de Martha Sabelli (EUBCA) y Jorge Rasner (LICCOM).<sup>18</sup>

El equipo de investigación está integrado por las siguientes personas: Coordinadora Profesora Agregada Dra. Martha Sabelli; Profesora Agregada Lic. María Cristina Pérez Giffoni; Profesora Ayudante Paulina Szafran; Socióloga Ingrid Bercovich; estudiantes: Profesora de Enseñanza Media Jimena Nuñez; Educadora Social Lucia Valeta y Maestra Graciela Mallet (EUBCA); Coord. Profesor Adjunto Lic. Jorge Rasner; Profesor Adjunto Dr. Eduardo Álvarez Pedrosian; Profesor Asistente Sociólogo Ignacio Pardo; Lic. Gonzalo Cortizo; Lic. Pamela Viera (LICCOM); Coord. Profesor Titular Ing. Dr. Raúl Ruggia; Profesora Ayudante Ing. Laura González, y Profesora Asistente Flavia Serra (InCo).

La problemática abordada involucra varias dimensiones y se centra en los sujetos de investigación: los ciudadanos adolescentes y jóvenes en situación vulnerable como usuarios de información en salud y los distintos mediadores en el flujo de comunicación e información, en especial el personal de salud. Los problemas existentes en el flujo y acceso a las fuentes más perti-

---

<sup>18</sup> El Proyecto ha sido difundido por primera vez por M. Sabelli, J. Rasner, M. C. Pérez Giffoni y E. Álvarez Pedrosian, *Encuentros entre la información y la comunicación: una experiencia de investigación en el campo de la salud*. Presentado en el Seminario En\_Clave Inter: Reflexiones sobre la interdisciplina en la Universidad de la República, Espacio Interdisciplinario, Universidad de la República, 11 y 12 de noviembre de 2010 (en prensa).

## *Usuarios de la información...*

nentes de información en las temáticas de salud son expresados como muy relevantes por la sociedad civil, los servicios de salud y los integrantes del equipo del PIM de la Zona 9 - Montevideo.

El ciudadano tiene derecho a la información sanitaria provista por fuentes rigurosas, arbitradas, seguras, confiables, amigables y accesibles. Pero gran parte de estos ciudadanos están en situación de vulnerabilidad, inmersos en brechas informativas y digitales, y en un contexto de pobreza en cuanto a recursos sociales y culturales.

Desde un abordaje multi e interdisciplinario, esta investigación propende a conocer las necesidades y comportamientos en el acceso, búsqueda y uso de información de los adolescentes y jóvenes, usuarios reales y potenciales de los centros de salud y policlínicas familiares pertenecientes a la Red de Atención del Primer Nivel- RAP de la Administración de los Servicios de Salud del Estado-ASSE en una zona de Montevideo. Paralelamente y en forma articulada, se busca identificar, describir y analizar el flujo comunicacional existente en dichas organizaciones desde la perspectiva de las necesidades informacionales del sujeto-usuario/o adolescente o joven de los servicios de salud. Y con base en ello, fortalecer el proceso de diseño, difusión y promoción de los recursos y servicios disponibles en información para la salud, a través de las TIC.

Así, desde una perspectiva interdisciplinaria y considerando el contexto socio-político, económico, cultural, local, de la vida cotidiana y del campo sanitario, la investigación busca generar un conocimiento genuino sobre la producción, el acceso, el uso y la apropiación de la información en los sectores sociales vulnerables del país, así como la disponibilidad y relación de esta población con las TIC y el flujo comunicacional que existe entre actores sociales y organizaciones.

La propuesta es generar capacidades para acceder, usar y producir información / conocimiento y ayudar a construir la figura de usuario real de los recursos de información sanitaria, para contribuir a su inclusión digital y social enmarcada por políticas públicas de información y comunicación; diseñar recursos elec-

trónicos de información y evaluar su impacto, con miras a construir un servicio de información para la comunidad con base en las tecnologías y sistemas disponibles en los organismos del Sistema Nacional Integrado de Salud-SNIS, la Plataforma de Gobierno Electrónico-AGESTIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento) y el Plan Ceibal (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea).

El SNIS y el Seguro Nacional de Salud implementado en el país desde el año 2008, constituyen cambios trascendentales en las políticas públicas sociales en el área de la salud. A esto lo acompañan políticas y acciones basadas en la RAP de ASSE orientadas a la implantación de un modelo de atención centrado en las personas de una manera integral, y con calidad y dignificación en el espacio asistencial y laboral. Por consiguiente, se busca consolidar un Primer Nivel de Atención continente y resolutivo que permita realizar la promoción, prevención específica, detección precoz, atención de los problemas de salud, rehabilitación y cuidados paliativos para la población del departamento de Montevideo. En suma, lo subyacente es un nuevo modelo de salud para desarrollar una nueva estructura territorial que divide a Montevideo en grandes zonas y áreas en los que funcionan Centros de Salud, Policlínicas barriales y Consultorios de Medicina Familiar. Existe consenso en ubicar la promoción de salud como meta principal, pero para ello se considera prioritario lograr una población incluida y comprometida con el modelo a construir. Para alcanzar una integración real no alcanza la cobertura, hay que hacer real la accesibilidad y el uso de los servicios.

Por otro lado, la Ley de Acceso a la Información Pública, las líneas estratégicas para el Gobierno en Red y la implementación del Plan Ceibal son manifestaciones que, en los últimos años, han facilitado el acceso a la democratización de la información y que ayudan a la construcción de ciudadanía en el Uruguay, en el marco de la concreción de una política gubernamental para la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Teniendo en cuenta la adopción de nuevas tecnologías por parte de la sociedad, nuestra

## *Usuarios de la información...*

propuesta busca articular estos fenómenos en su dimensión tecnológica y social, priorizando el abordaje del estudio del acceso a las TIC y la interacción de los ciudadanos con la información que ofrece el Estado en el área de la salud mediante esas TIC, tomando como población objeto de estudio los adolescentes y jóvenes de la zona elegida en dos tipos de hogares: a) los que acceden a la computadora a través del Plan Ceibal; b) aquellos que poseen computadora por fuera del Plan.

Desde nuestro punto de vista, las TIC juegan un papel fundamental en el desarrollo de las capacidades humanas y sociales de los sectores desfavorecidos, y esto exige conocer las necesidades sociales, culturales y locales de los ciudadanos. En un enfoque centrado en la persona y en la comunidad a la que pertenece, analizar el flujo, el acceso, las necesidades y el uso de información mediado por las TIC, supone comprender el contexto socio-político de los problemas que el proyecto aborda.

La población objetivo investigada son las mujeres y hombres en situación de pobreza, especialmente los jóvenes y adolescentes residentes en el territorio del Programa Integral Metropolitano (PIM) correspondiente a la Zona 9 (delimitación de la IMM) del Departamento de Montevideo, y más específicamente en el área comprendida por la Red Camino Nordeste. Se seleccionaron los mismos barrios que en el Proyecto presentado anteriormente: los Barrios Jardines del Hipódromo, Flor de Maroñas, Bella Italia y Villa García. Allí se localizan servicios de salud de atención primaria del Ministerio de Salud Pública, policlínicas comunitarias y las de la Intendencia Municipal de Montevideo.

Centrándonos en la problemática descripta, se parte de las siguientes preguntas globales:

- ¿Qué relación hay entre la información pública en salud, las TIC, la vida cotidiana de ciudadanas/os adolescentes y adultos jóvenes en lo referente al flujo de comunicación en los servicios de salud a nivel local?

### *Investigaciones sobre el comportamiento informativo...*

- ¿Cómo maximizar su efectividad incidiendo sobre la calidad, accesibilidad y facilidad de comprensión de la información, así como el rol de sujetos-mediadores de la información?
- ¿Cuáles serían las vías de participación del usuario en las estrategias de información?

En el marco de estas preguntas se indagan tres aspectos esenciales relacionados estrechamente entre sí:

- a) El sujeto-usuaria/o de los servicios de salud de contextos vulnerables como usuaria/o real o potencial de información en las siguientes dimensiones:
  - ¿Cuáles son las necesidades de información?, ¿cómo éstas se traducen en demandas y cómo se plantea el usuario resolverlas?
  - ¿Qué formas de acceso a la información se plantean y prueban? y ¿con qué resultados?
  - ¿En qué grado se resuelven estas necesidades?;
  - ¿Cuál es su situación y actitud respecto al uso de las TIC, en especial Internet? ¿qué equipo han utilizado (PC, XO, celulares) y con qué resultados?
  - ¿Cuál es su experiencia respecto al acceso a la información a través de TIC?
  - ¿Cuáles son los obstáculos, barreras y “puentes” en el proceso de crear hábitos en el acceso, uso y apropiación de información sanitaria tradicional y electrónica?
  - ¿Quiénes son los mediadores más y menos confiables y amigables?
- b) El sujeto-mediador de los servicios de salud en las siguientes dimensiones:
  - ¿Cómo opera el flujo de comunicación organizacional en el contexto de los servicios de salud y cómo afecta esto al usuario?
  - ¿Los mediadores son considerados como canales confiables de información?

## *Usuarios de la información...*

- ¿Existen “canales comunicativos rotos? ¿nunca han sido tendidos? (y si es así ¿por qué?)
  - ¿Cómo se comportan los mediadores ante los recursos electrónicos de información?
  - ¿Cómo mejorar el rol de los mediadores con respecto a los objetivos de aumentar la efectividad de la información en los usuarios/as de los servicios de salud?
- c) Los recursos electrónicos de información pública en salud dirigidos a los ciudadanos en las siguientes dimensiones:
- ¿Cuáles son los mecanismos con que cuenta el Estado uruguayo para generar, integrar y proveer la información en cuestión?
  - ¿Cuáles son las formas de acceso, y la calidad del mismo? ¿qué pueden utilizar las personas interesadas en este proyecto?
  - ¿Qué características debería tener una plataforma de información pública para ser efectiva en sus objetivos de información para que todos los ciudadanos aprovechen los recursos existentes?
  - ¿Cómo debe abordarse la problemática de evolución de la información y de las propias fuentes y sistemas que la generan?

¿Cuáles son las formas más efectivas de interactuar con la variedad de equipos personales: PC, teléfonos celulares, equipos XO?

## Estrategias y métodos de investigación

Los métodos que se emplearán abordan el estudio del flujo, la interacción comunicacional, el estudio de uso, los usuarios de información, y el diseño y la evaluación del impacto de los recursos electrónicos de información.

Las unidades de análisis corresponden a los usuarios (reales y potenciales) de los servicios de salud y la institución proveedora de los servicios (centros de salud y policlínicas de RAP-ASSE). Con el estudio del flujo e interacción comunicacional se articulará la

información cuantitativa circulante referida al uso de las TIC en el ámbito de la salud, y se hará una evaluación cualitativa que apunte al examen de casos concretos y debidamente seleccionados sobre la apropiación y el uso de estas tecnologías por parte de los usuarios y el personal técnico que opera en policlínicas de atención primaria. Para tal propósito se toma como objeto de estudio un conjunto amplio pero acotado de usuarios de estas instituciones, intentando averiguar cómo circula el flujo de información, desde la comunicación personal hasta la eventual utilización de las TIC como canales informativos.

Se implementará la modalidad de entrevista en profundidad de usuarios seleccionados y se observará la interacción y el relacionamiento a través de estos medios, que harán grupos sociales específicos. A su vez, para diseñar y evaluar el impacto de los recursos electrónicos de información, así como para alcanzar el fortalecimiento de la difusión y promoción de los servicios existentes y los recursos disponibles en información para la salud, se llevará a cabo lo siguiente: análisis de los tipos de información y de su impacto en los destinatarios; análisis de las arquitecturas de los sistemas de información, de los flujos de información asociados y de los resultados que obtendrán los destinatarios de la información, así como el análisis de los dispositivos y los prototipos de los escenarios.

## Resultados esperados

La investigación busca brindar un diagnóstico de la situación, los modelos de flujo comunicacional y el acceso y uso de las TIC; pero también la relación con los recursos electrónicos de información pública en salud existentes y dirigidos a los ciudadanos, el nivel de satisfacción con los mismos, y las necesidades y expectativas manifestadas por los propios actores sociales. En relación con los objetivos de construcción de un Servicio de Información a la Comunidad, los resultados del proyecto consistirán en: a) el diseño de recursos de información y de una arquitectura del sistema de información integrado basada en recursos existentes en el Estado

### *Usuarios de la información...*

que responda a los escenarios planteados, b) la especificación de escenarios de uso de diferentes tipos de dispositivos para la interacción con los ciudadanos/as, y c) las implementaciones piloto (pruebas de concepto) tendientes a evaluar en la práctica las propuestas desarrolladas en la investigación.

### A MANERA DE CONCLUSIÓN

Disponer de la información verídica, precisa, oportuna y suficiente constituye un bien cultural fundamental para la realización personal, el desarrollo de la identidad, la convivencia pacífica y la calidad de vida ciudadana. Adquirir conocimiento es uno de los pasaportes para la inclusión y para superar las brechas que existen entre la información rica y la información pobre; es uno de los principales desafíos de las políticas públicas de información que deben incorporarse a las agendas de las políticas sociales. Como decíamos al inicio, el país está iniciando un camino en este sentido y la línea de investigación aquí presentada busca colaborar desde la academia y la comunidad en la construcción de un modelo propio, participativo e inclusivo de la llamada sociedad de la información.



# Los docentes de nivel secundaria como usuarios de la información: proyecto en desarrollo

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

**E**l presente documento tiene la intención de dar a conocer aquellos aspectos que se han considerado importantes para realizar un primer acercamiento al conocimiento de la comunidad de docentes de secundaria como usuarios de la información; por ello, a continuación, sólo se mencionarán los antecedentes, el planteamiento, los objetivos, las hipótesis y la metodología como elementos viables para su aplicación.

Los estudios en comunidades de usuarios de la información en México tienen su antecedente más inmediato en el año de 1972, con base en una indagación llevada a cabo con los profesores de la carrera de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAM;<sup>1</sup> sin embargo, se puede apreciar en la literatura especializada que no fue hasta finales de los años noventa cuando este interés se tornó más productivo y relevante.

---

1 Judith Licea de Arenas, *Problemas de usuarios: una encuesta*, México: s. e., 1972, en Patricia Hernández Salazar (coord.), *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*, México: UNAM / CUIB, 1997, p. 25.

## *Usuarios de la información...*

Comenzaron entonces a desarrollarse diversas investigaciones en diferentes comunidades,<sup>2</sup> lo cual ha contribuido al avance dentro de la línea de investigación denominada *estudios de usuarios* y, con ello, se incrementó el interés de los investigadores por explorar los elementos implícitos, como el caso del modelo sobre las necesidades de información (Modelo NEIN).<sup>3</sup>

No obstante este acrecentamiento, existen sectores sociales y académicos que aún no han sido objeto de investigación, como es el caso de la comunidad de docentes de nivel secundaria circunscritos al Distrito Federal (D.F.). Siendo éste un grupo social tan importante y capaz de transformar realidades que han propiciado en miles de alumnos a lo largo de varias generaciones, un pensamiento crítico que los prepara para vivir una vida propia y contribuir así al desarrollo económico, cultural y social del país, se convirtió en uno de los motivos que provocó el interés y la necesidad de abordar esta comunidad.

De esta manera, el presente estudio encuentra su razón fundamental en la posibilidad de colaborar en la creación de un marco que establezca los fundamentos teóricos bibliotecológicos sobre, primordialmente, el conocimiento de los profesores de educación secundaria del D.F. en lo que toca a sus necesidades de información y los patrones de comportamiento informativo que desarrollan dentro de su práctica profesional.

- 
- 2 Comunidades como la microindustria de alimentos y bebidas, estudiantes de arquitectura, agropecuaria, antropología, economía, psicología, ciencias de la computación, arte, música, bachillerato, química y física, propietarios de embarcaciones ribereñas, indígenas, pequeñas empresas de comercio exterior, docentes y/o investigadores de pedagogía, bachillerato, enseñanza del inglés y de lingüística aplicada, área de ciencias marinas, humanidades, ciencias sociales y duras. Véase Juan José Calva González, "La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios", p. 36.
  - 3 Comprende el estudio del surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información, así como los factores internos y externos y los tipos y patrones de necesidades y comportamientos. Véase Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, pp. 154-170.

En atención a lo expuesto, el producto final de esta investigación espera ofrecer los elementos necesarios que favorezcan el diseño de novedosos y acordes servicios bibliotecarios y de información para los profesores y, con ello, dar cobertura en mayor medida a sus demandas de información.

## ANTECEDENTES

Pese a que la política educativa en nuestro país ha sido una preocupación constante en los distintos sexenios presidenciales, sólo en las dos últimas décadas ésta ha recibido una mayor importancia para intentar elevar la calidad de la educación básica cuando, en mayo de 1992, se firmó el Acuerdo Nacional para la Modernización Educativa.<sup>4</sup> Tal acción ha permitido incorporar una cultura de evaluación como una actividad permanente y natural del quehacer educativo, con el fin de lograr el nivel de competitividad exigido por los procesos de modernización y globalización, que nos permitan enfrentar los retos impuestos por los actuales requerimientos internacionales en materia educativa.<sup>5</sup>

Más específicamente, entre las preocupaciones que resaltan dentro de esta política educativa nacional, se encuentran los profesores como figuras protagónicas, quienes, a través de la formu-

---

4 Documento que contiene como prioridad la reorganización del sistema educativo nacional, la revaloración de la función magisterial y la reformulación de los contenidos y materiales educativos. Véase Manuel Quiles Cruz *et al.*, *Carrera Magisterial. Temario desarrollado para orientar el examen del factor de preparación profesional. Primera vertiente (Tercer ciclo)*, p. 77.

5 Prueba de ello ha sido la implementación en varios países, durante los últimos diez años, de diversos programas evaluatorios sobre la práctica docente; naciones como Chile, Bolivia, Estados Unidos, Kenia, Israel han mostrado interés a este respecto. Véase Lucrecia Santibáñez *et al.*, *Haciendo camino: análisis del sistema de evaluación y del impacto del programa de estímulos docentes Carrera Magisterial en México*, pp. 18-25.

lación y aplicación de diversos programas compensatorios,<sup>6</sup> han recibido un impulso a su profesionalismo y mejorado sus condiciones laborales, de vida y sociales, con el fin de elevar la calidad educativa en México.<sup>7</sup>

Testimonio de esta inquietud ha sido, también, la creación en 1993 del programa de incentivos y evaluación del trabajo docente denominado *Carrera Magisterial*, que tiene entre sus finalidades valorar la actividad de los profesores de educación básica, motivar a los profesores para que logren un mejor aprovechamiento entre sus alumnos, y reforzar el interés por la propia actualización, capacitación y superación profesional.<sup>8</sup>

Para lograr nuestro objetivo, el programa parte de la evaluación de seis factores que tienen peso diferente y que, en conjunto, suman cien puntos; éstos son: antigüedad 10, grado académico 15, preparación profesional 28, actualización y superación profesional 17, desempeño profesional 10 y aprovechamiento escolar 20.

Respecto a los cuatro últimos factores, en su evaluación, se procedió de la siguiente manera:

- Preparación profesional. Se valoró con un examen que diseñó y aplicó la SEP a través de la Dirección General de Evaluación. Los reactivos que integran al examen se enfocaron en los conocimientos que posee el docente sobre los contenidos programáticos de la materia que imparte, así como en las metodologías y estrategias que sigue para enseñarles a sus alumnos y en el conocimiento de algunos aspectos legales, normativos y la gestión escolar en el sector educativo.<sup>9</sup>

---

6 Como el Programa para Abatir el Rezago Educativo (PARE) en 1992, el Programa para Abatir el Rezago en Educación Básica (PAREB) en el periodo 1994-1999 que sustituyó al PARE y el Programa Integral para Abatir el Rezago Educativo (PIARE) que comenzó en 1995 con una proyección hacia el año 2000. Ruth Mercado, "La evaluación de profesores de educación básica en México: la carrera magisterial".

7 Lucrecia, Santibáñez, *op. cit.*, p. 93.

8 *Lineamientos Generales de Carrera Magisterial*, p. 7.

9 *Carrera Magisterial. Antología*, p. 95.

- Actualización y superación. Consistió en acreditar dos cursos de actualización, capacitación o superación profesional; uno de ellos nacional, y el otro estatal.
- Desempeño profesional. Se examinó “el conjunto de acciones cotidianas que realizan los docentes en el desempeño de sus funciones –planeación de la enseñanza, desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, participación en el funcionamiento de la escuela y la participación en la interacción escuela-comunidad–”.<sup>10</sup> La evaluación de cada profesor la realizó el Órgano de Evaluación Escolar que en cada escuela se constituyó con todos los profesores y un representante sindical y que fue presidido por el director de la escuela.
- Aprovechamiento escolar. Se evaluaron los aprendizajes que los alumnos obtuvieron en su grado o asignatura, por medio de un examen que se les aplicó a quienes participaron en el programa.<sup>11</sup>

Pueden ingresar a la Carrera Magisterial tanto profesores de grupo (de las diferentes modalidades educativas en el nivel básico),<sup>12</sup> como directivos, supervisores<sup>13</sup> y personal técnico<sup>14</sup> de la educación básica, que constituyen las tres vertientes del programa. Es importante añadir que existe aquí un esquema de promoción horizontal anual integrado por 5 niveles de estímulos (A,

---

10 *Ibidem.*

11 *Ibidem.*

12 El nivel básico comprende: educación preescolar, educación primaria, educación indígena, secundaria general, secundaria técnica, telesecundaria, educación física, educación artística, educación especial, educación extraescolar y Centros de Formación para el Trabajo.

13 En preescolar y primaria se considera al director de la escuela, al inspector de zona y al inspector general de sector; en educación secundaria, al director de escuela, al subdirector, al jefe de enseñanza y al inspector general.

14 Se consideran dos grupos: el primero, representado por el personal que realiza actividades de asesoría, vinculadas con la integración de programas, orientaciones psicopedagógicas y de metodología; el segundo lo conforman aquellos docentes que elaboran material curricular y didáctico.

### *Usuarios de la información...*

B, C, D, E), en el que los docentes participan de forma voluntaria e individual.

En virtud de que la Carrera Magisterial es un sistema de estímulos que puede motivar al profesor a lograr una actualización y preparación profesional permanente para el ejercicio de su actividad docente, se ha considerado importante estudiar a la comunidad de profesores de nivel secundaria inscritos dentro del programa. El propósito reside en contar con una muestra controlada que permita determinar a los sujetos de estudio y, de esta manera, conocer tanto las necesidades informativas como el proceso que llevan a cabo los profesores en la búsqueda de información, con el fin de adquirir los conocimientos esenciales que les permitan desempeñar sus labores académicas en las secundarias en las que se encuentran adscritos.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a que no se dispone de estudios dentro de nuestro ámbito disciplinar que documenten las necesidades de información de la comunidad de profesores de educación secundaria en el D.F., ni de investigaciones que mencionen si el profesor recibe algún tipo de asesoría que lo capacite o prepare en relación con la búsqueda de información que necesita para cumplir con lo que se le solicita, este estudio intenta descubrir nuevas líneas de investigación en torno a los estudios de usuarios en comunidades académicas; con ello, se busca obtener un conocimiento de la colectividad de profesores referente a sus necesidades y el comportamiento informativo que hayan desarrollado dentro de su práctica profesional.

A pesar de que la SEP a escala institucional ayuda a la formación continua y a la preparación profesional de la comunidad docente por medio de la creación de espacios –como los denomi-

nados Centros de Maestros,<sup>15</sup> o mediante la posibilidad de obtener una beca para realizar estudios de especialización, maestría o doctorado en alguna de las instituciones formadoras del país,<sup>16</sup> no se tienen datos objetivos que den cuenta de la existencia de sus necesidades de información y de un comportamiento informativo por parte de estos docentes.

Otro dato que puede incorporarse en la problemática de los profesores es que la preparación que reciben en su formación académica no es garantía para asegurar que utilicen y manejen la información como una estrategia prioritaria dentro de su práctica docente, y que cotidianamente la apliquen en sus planes y programas de enseñanza-aprendizaje, o incluso dentro de sus recursos de educación permanente o de educación para la vida.

Como consecuencia de esta serie de limitaciones, no se alcanza a percibir, efectivamente, si la información es un recurso determinante para su formación, su ejercicio profesional y en la vida cotidiana de los educadores, pues hasta ahora sólo se hace mención de niveles deficientes de preparación,<sup>17</sup> pero sin tener al menos estudios exploratorios que indiquen las tendencias de esta comunidad hacia la información.

Precisamente, en una época en la cual la información y el conocimiento son elementos fundamentales para el mejoramiento profesional e individual de los ciudadanos, todo indica que, en apariencia, el sector de profesores de educación secundaria del

---

15 Su función sustantiva es ofrecer servicios, recursos e instalaciones de apoyo al desarrollo de las escuelas y los colectivos docentes de la educación básica, a través de la promoción y asesoramiento de actividades formativas y de desarrollo, así como la acreditación de sus conocimientos por medio de los exámenes nacionales para maestros en servicios. Para mayor información véase la siguiente dirección electrónica: [http://formacioncontinua.sep.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=81](http://formacioncontinua.sep.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=81)

16 Véase *Catálogo nacional 2009-2010. Formación continua y superación profesional para maestros de educación básica en servicio*.

17 “Según cifras de un reporte estadístico de la SEP, sobre la evaluación a 422 mil 860 profesores de educación básica en el país, en 2009, 90.42% de ellos no aprobaron los exámenes, ni pudieron obtener los puntajes necesarios por la forma en que preparan y enseñan a los niños [...] por lo que no fueron promovidos para obtener ingresos adicionales a su salario”, Nurit Martínez,

## *Usuarios de la información...*

D.F. se encuentra alejado de esta serie de prácticas; por lo tanto, se puede suponer que no alcanzan los beneficios que la información y el conocimiento les ofrecen y que, en cierta manera, esto se refleje en el reducido número de profesores que se inscriben para participar, nacional y localmente, en el programa denominado Carrera Magisterial.<sup>18</sup>

En función de la problemática anteriormente mencionada, se formulan los siguientes cuestionamientos que guiarán la presente investigación:

- ¿Cuáles son las necesidades de información que surgen en la comunidad de docentes de acuerdo al nivel<sup>19</sup> en que se encuentran?
- ¿Cuáles son las necesidades de información que surgen en la comunidad de docentes con respecto a la materia que imparten?
- ¿Cuáles son las necesidades de información que surgen en la comunidad de docentes acordes con la modalidad<sup>20</sup> en que se encuentran?

---

“La SEP recompensa a maestros reprobados”, *El Universal*, 7 de diciembre de 2009. Además, “En México, cuatro de cada 10 maestros no se han involucrado en cursos y talleres de actualización en los últimos años, mientras que 15.3% del total de profesores no tiene una preparación formal para la docencia, por lo que eso genera que seis de cada 10 maestros confiesen [tener dificultades] para dominar los contenidos del plan de estudios, planear la clase y enseñar a los niños de preescolar, primaria y secundaria”, Nurit Martínez, “Estudiar interesa poco a maestros: informes”, *El Universal*, 26 de abril de 2010.

18 “[...] a la convocatoria de la SEP se presentaron para inscripción 721 mil 366 maestros de todo el país; 41% de los maestros no concluyeron el trámite para someterse a la evaluación al no cumplir con la entrega de documentos [...] sólo 58% (422 mil 860) de los profesores que tuvieron intención de examinarse y obtener ingresos adicionales a su salario, cumplieron con todos los requisitos para ser examinados [...]”, Nurit Martínez, “La SEP recompensa a maestros reprobados”, *El Universal*, 7 de diciembre de 2009.

19 Por nivel se entiende primero de secundaria, segundo de secundaria y tercero de secundaria.

20 La modalidad se refiere a secundaria general, secundaria técnica y telesecundaria.



- ¿Cuál ha sido el proceso de búsqueda de información que desarrollan los profesores de secundaria para dar cobertura a sus necesidades?
- ¿Cuáles son las fuentes informativas y recursos de información que utilizan con mayor frecuencia?
- ¿Cuáles son las causas que los conducen a utilizar determinadas fuentes informativas y recursos de información?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la frecuencia de uso de las fuentes y recursos informativos con los profesores inscritos en el Programa de Carrera Magisterial?
- ¿Cuál es el formato en el cual se encuentra la información que necesitan y que con mayor frecuencia emplean?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen para el uso de este formato?
- ¿En qué medida las demandas de información se encuentran influidas por su categoría docente?
- ¿Existe alguna relación entre la edad y la utilización de las fuentes y recursos informativos?

## OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen a través del desarrollo de la investigación son los siguientes:

### General

Analizar las necesidades de información y el comportamiento informativo de los docentes de secundaria del D.F. inscritos dentro del Programa de Carrera Magisterial de la SEP.

### Específicos

- Explicar las necesidades de información y el comportamiento informativo que presenta la comunidad de docentes de secundaria del D.F.

### *Usuarios de la información...*

- Determinar las estrategias y los procedimientos de búsqueda de información que realiza la comunidad de profesores de secundaria del D.F.
- Determinar los factores que influyen en mayor medida en sus necesidades de información y en su comportamiento informativo de acuerdo con el nivel en que se encuentran.
- Determinar los factores que influyen en mayor medida en sus necesidades de información y en su comportamiento informativo con respecto a la materia que imparten.
- Determinar los factores que influyen en mayor medida en sus necesidades de información y en su comportamiento informativo conforme a la modalidad en que se encuentran (secundaria general, técnica y telesecundaria).

## HIPÓTESIS

Tomando en consideración que la información es indispensable para la formación de cualquier profesionista, y más aún para la comunidad de profesores de educación básica que se dedican a la transmisión y generación de conocimientos, a continuación se formulan las siguientes hipótesis:

- Las necesidades de información de los docentes de educación secundaria se encuentran orientadas, específicamente, hacia la adquisición de conocimientos sobre los contenidos del programa de estudio que enseñan.
- La modalidad en la que se encuentra el profesor es un tipo de enseñanza que lo lleva hacia un interés por la utilización de determinadas fuentes y recursos informativos, como los materiales impresos y audiovisuales, pero deja de lado el uso de Internet y otros recursos electrónicos.
- El nivel en que se encuentra el profesor es un factor que interviene para que utilice información específica sobre la asignatura que imparte.

- El procedimiento de búsqueda de información que los profesores de educación secundaria han desarrollado como respuesta al proceso de evaluación, se encuentra orientado, principalmente, hacia el uso de las unidades de información (Centros de Maestros), seguido de la comunicación entre colegas; asimismo, existe una mayor tendencia a recurrir a las monografías en formato impreso, como los denominados “libros para el maestro” y “los apuntes para el maestro.”<sup>21</sup>
- La categoría docente es un factor fundamental que influye sobre la tipología de sus necesidades de información.
- Los profesores jóvenes<sup>22</sup> emplean con mayor frecuencia las fuentes y recursos informativos electrónicos, en comparación con aquellos colegas que tienen una edad mayor.

## METODOLOGÍA

Para elaborar la presente investigación e indagar sobre la comunidad de profesores de educación secundaria del D.F., el trabajo se desarrollará bajo un esquema deductivo de acuerdo con las características particulares que ofrece nuestro objeto de estudio y con una estructura metodológica que permita explorar a los sujetos de análisis. Por lo anterior, a continuación se describe el método empleado, así como la técnica y el instrumento utilizado para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

---

21 Materiales que incluyen un plan de trabajo con la siguiente información para cada actividad: contenidos conceptuales, destrezas, actitudes, el trabajo que el alumno desarrolla en la actividad, los recursos informáticos con los que se trabaja en cada actividad, los materiales que deben llevar de casa o el trabajo realizado previamente.

22 De acuerdo con el Instituto Mexicano de la Juventud se tipifica como joven a aquella persona cuya edad fluctúa entre los 12 y los 29 años de edad. Para mayor información, véase la siguiente dirección electrónica: <http://www.imjuventud.gob.mx/quienes-somos-imjuve-31.html>.

## Unidad de análisis

La presente investigación examina como objeto de estudio a: a) los docentes de secundaria<sup>23</sup> y sus tres modalidades (general, técnica y telesecundaria), b) las necesidades informativas de la comunidad de profesores de secundaria, y c) el proceso que llevan a cabo en la búsqueda de información. Se ha establecido tomar como unidad de análisis a los docentes inscritos en el Programa de Carrera Magisterial de la SEP que se encuentran distribuidos en las 16 delegaciones que conforman el D.F. y que en conjunto, según datos estadísticos de 2009, suman 9,628 docentes<sup>24</sup> (véase *Tabla 1*).

*Tabla 1*

Profesores inscritos dentro del Programa de Carrera Magisterial de la SEP	
Delegación	Inscritos
Azcapotzalco	721
Coyoacán	553
Cuajimalpa	131
Gustavo A. Madero	1742
Iztacalco	573
Iztapalapa	1699
Magdalena Contreras	189
Milpa Alta	113
Alvaro Obregón	414
Tláhuac	301
Tlalpan	380
Xochimilco	367
Benito Juárez	362
Cuauhtémoc	947
Miguel Hidalgo	529
Venustiano Carranza	607
Total	9628

23 Para fines del presente estudio se retoman los lineamientos establecidos que deben cumplir los profesores para poder inscribirse dentro del Programa de Carrera Magisterial de la SEP, los cuales, en este trabajo, fungirán como patrones característicos de la población seleccionada a investigar, y que son: poseer dos años de antigüedad como mínimo, tener una plaza de base o interinato sin titular, tener el grado académico correspondiente al nivel educativo, desempeñar las funciones propias de alguna de las tres vertientes anteriormente mencionadas en el trabajo.

24 *Etapa décimo octava: análisis estadístico*, México: en este trabajo, Coordinación de Carrera Magisterial, 2009, p. 6.

## Muestra

Debido a la dimensión y distribución de los profesores de secundaria en el D.F., se ha determinado obtener una muestra probabilística estratificada que sea representativa de los distintos estratos que componen la población. De esta manera, para conocer el tamaño de la muestra, se recurre al empleo de la siguiente fórmula estadística establecida por Castañeda,<sup>25</sup> la cual es:

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z^2$  = Nivel de confianza

$p$  = Variabilidad positiva. Se otorga un valor máximo posible de .5

$q$  = Variabilidad negativa. Se otorga un valor máximo posible de .5

$e^2$  = Precisión o error. Se asigna un 5% de error (0.05)

$N$  = Tamaño de la población (9,628 profesores)

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

Sustituyendo los valores y desarrollando la fórmula, se obtiene que la muestra está representada por 400 profesores, que serán las unidades de análisis. Para dar cobertura al número total de la muestra, se procede a realizar la estratificación correspondiente en cada uno de los grupos que integran las delegaciones, con el fin de que éstos se hallen debidamente representados (véase *Tabla 2*).

---

25 Juan Castañeda Jiménez, *Métodos y técnicas de investigación II*, pp. 52-53.

Tabla 2

Estratificación de la muestra		
Delegación	Inscritos	Tamaño de la muestra por estratos
Azcapotzalco	721	30
Coyoacán	553	23
Cuajimalpa	131	6
Gustavo A. Madero	1742	72
Iztacalco	573	24
Iztapalapa	1699	70
Magdalena Contreras	189	8
Milpa Alta	113	6
Alvaro Obregón	414	17
Tláhuac	301	12
Tlalpan	380	16
Xochimilco	367	15
Benito Juárez	362	15
Cuauhtémoc	947	39
Miguel Hidalgo	529	22
Venustiano Carranza	607	25
Total	9628	400

Para seleccionar a los sujetos que formaron parte de la estratificación (400 profesores) se dispondrá de un listado con la mayor información posible sobre los profesores de cada delegación, en el cual se seleccionará, al azar, uno a uno de los docentes, hasta completar el tamaño de la muestra.

## Método

Los métodos que se emplearán para el desarrollo de este trabajo comprenden la investigación documental y la investigación de campo, directamente en la comunidad a encuestar. Asimismo, se recurre a las siguientes etapas para, de esta forma, avanzar en la consecución del contenido temático:

*Etapas 1.* Se elaborará el marco teórico contextual y el marco teórico conceptual que sustentan la base teórica de la investigación.

*Etapas 2.* Se dará cobertura a la aplicación del estudio entre los sujetos de análisis a través de la obtención de una muestra probabilística estratificada, mediante la aplicación de varias formulas

estadísticas; asimismo, se recurrirá al conocimiento de los profesores en relación con sus requerimientos informativos, hábitos informativos, sus estrategias de búsqueda, las fuentes y recursos informativos que utilizan y la influencia de los factores sobre sus necesidades y comportamiento informativo.

*Etapa 3.* Se realizará el análisis de información con los datos obtenidos de los profesores de educación secundaria del D.F. en sus tres modalidades (secundaria general, técnica y telesecundaria); también, se hará un análisis descriptivo y estadístico de algunas variables para determinar su influencia en el fenómeno analizado utilizando, para ello, una medida de asociación; en este caso la Chi-cuadrada « $X^2$ »<sup>26</sup> de Sprinthall<sup>27</sup> y el coeficiente de contingencia de Pearson<sup>28</sup> «C». De esta manera, se les dará cobertura a los objetivos y a la comprobación de las hipótesis establecidas.

*Etapa 4.* Por último, se elaborarán las conclusiones finales de la investigación y las recomendaciones que se consideren pertinentes.

## Técnica

Dentro de los procedimientos operativos en el diseño de la investigación, se ha convenido utilizar una encuesta con la aplicación de una entrevista estructurada como técnica de investigación, en la cual se contemplen reactivos cerrados y abiertos enfocados hacia la viabilidad del objeto de estudio (necesidades y comportamiento informativo de los profesores de secundaria).

## Instrumento

Como parte de los procedimientos, se recurrirá al instrumento de investigación denominado cédula de entrevista, en el cual se concentrarán los reactivos diseñados para su aplicación dentro de la comunidad seleccionada.

---

26 Cuya fórmula es:  $X^2 = \sum (f_o - f_e)^2 / f_e$

27 Richard C. Sprinthall, *Basic statistical analysis*, pp. 312-331.

28 Cuya fórmula es:  $C = \sqrt{X^2 / X^2 + N}$

## COMENTARIOS FINALES

A través de los resultados que se obtengan con el desarrollo de la presente investigación, se espera poder aportar conocimientos bibliotecológicos dentro de la línea de investigación denominada “estudios de usuarios” con referencia a los docentes de nivel secundaria localizados en el D.F. y otros sobre sus necesidades informativas, así como, también, conocer algunos patrones de comportamiento que se encuentran presentes dentro de esta comunidad como usuarios de la información. La finalidad será proporcionarl a los profesionales de la información que atienden a estas comunidades elementos de juicio y de valoración que les permitan planear y desarrollar servicios y colecciones que contribuyan de una mejor manera el desarrollo profesional y la actualización del magisterio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Análisis estadístico nacional. XVI etapa*, México: SEP, Departamento de Carrera Magisterial, 2009, 49 p.
- Andare, E. *et al.*, “Política educativa. Reformas necesarias para educación”, en *Educare*, núm. 6, 2006, pp. 7-14.
- Sprinthall, Richard C., *Basic statistical analysis*, Boston: Allyn and Bacon, 2000.
- Calva González, Juan José, “La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios”, en *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, vol. 18, núm. 37, julio-diciembre, 2004, pp. 23-55.
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México: UNAM / CUIB, 2004.



*Carrera Magisterial. Antología*, México: SEP, Subsecretaría de Planeación y Coordinación, 2001, 144 pp.

Castañeda Jiménez, Juan, *Métodos y técnicas de investigación II*, México: McGraw-Hill, 2005, 90 pp.

*Catálogo nacional 2009-2010. Formación continua y superación profesional para maestros de educación básica en servicio*, México: SEP, Subsecretaría de Educación Básica, Dirección General de Formación Continua de Maestros en Servicio, 2010, 352 pp.

Díaz Barriga, Casales, Ángel R., “Carrera magisterial y evaluación de profesores. Entre lo administrativo y lo pedagógico”, en *Pensamiento Universitario*, vol. 88, 2002, pp. 83-102.

Ezpeleta y Weiss, “Cambiar la escuela rural”, en *Evaluación cualitativa del Programa para Abatir el Rezago Educativo*, México: CINVESTAV, Departamento de Investigaciones Educativas, 2000.

Gómez, J., “Formación continua de los profesores, clave de la calidad educativa”, en *Educación. Nueva época*, núm. 2, 2005, pp. 7-20.

Gómez T., Julio C., “Democratizar la secundaria: una reforma en marcha”, en *Educación*, núm. 93, febrero, 2001, pp. 10-14.

Hernández Salazar, Patricia (coord.), *Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios*, México: UNAM / CUIB, 1997, 85 pp.

*Ley General de educación y lineamientos generales de Carrera Magisterial*, México: SNTE, 2005, 82 pp.

*Lineamientos Generales de Carrera Magisterial*, México: SEP, Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación, 1998, 81 pp.

## ***Usuarios de la información...***

Marcelo, C., “Los profesores como trabajadores del conocimiento. Certidumbres y desafíos para una formación a los largo de la vida”, en *Educación*, núm. 30, 2002. pp. 27-65.

Mercado, Ruth, “La evaluación de profesores de educación básica en México: la Carrera Magisterial”, en *Avance y perspectiva*, vol. 24, núm. 1, enero-marzo, 2005, pp. 57-68.

Moreno, J., “Profesorado de secundaria y calidad de la educación: un marco de opciones políticas para la formación y el desarrollo profesional docente”, en *Profesora. Revista de curriculum y formación del profesorado*, núm. 10, 2006, pp. 1-21.

Muñoz, I., Carlos, *Principales resultados y recomendaciones de la evaluación del PARE*, México: Centro de Estudios Educativos, 1996.

Ornelas, Carlos, “Equidad: educación comunitaria y programas compensatorios. Ensayos en honor de Pablo Latapí”, en *Investigación y política educativa*, México: Santillana, Aula XXI, pp. 135-185.

*Programa Nacional de Educación*, 2001-2006, México: SEP, 2001.

Quiles Cruz, Manuel *et al.*, *Carrera Magisterial. Temario desarrollado para orientar el examen del factor de preparación profesional. Primera vertiente (Tercer ciclo)*, México: SEP, 1998.

Reyes, F., “Renovación pedagógica y organización de las escuelas públicas de educación secundaria”, en *Educare, Nueva Época*, núm. 11, 2005, pp. 29-49.

Reyes, H., *Disposiciones generales para la organización y funcionamiento de las escuelas de educación básica en las demás modalidades educativas. Manual*, núm. 2. México: SEP, 2000.

Rodríguez, M., “Historia de la educación”, en *Educación. Nueva Época*, núm. 11, 2006, 58 pp.

### ***Los docentes de nivel secundaria...***

- Santibáñez, Lucrecia, *et al.*, *Haciendo camino: análisis del sistema de evaluación y del impacto del programa de estímulos docentes Carrera Magisterial en México*, México: SEP, 2006, 181 p.
- Sprinthall, Richard C., *Basic statistical analysis*, Boston: Allyn and Bacon, 2000. pp. 312-331.
- Tamez, R., “Programas y proyectos: consulta nacional y primera fase de implementación de la reforma integral de educación secundaria”, en *Educare. Nueva Época*, núm. 1, 2005. pp. 2-20.
- Tamir, P., “Conocimiento profesional y personal de los profesores y de los formadores de profesores/Professional and personal knowledge of teachers educators”, en *Revista de curriculum y formación del profesorado*, núm. 9, 2005, pp. 1-10.
- Tood, E., *La educación secundaria en México*, México: SEP, 2003.
- Vidales, F., “El gran problema nacional. La formación de nuestros maestros”, en *Ciencia, Conocimiento, Tecnología*, núm. 27, 2006.
- Ynclán, G., “La secundaria: una escuela de ayer para jóvenes de hoy”, en *Educación 2001*, núm. 93, febrero, 2003, pp. 31-33.
- Zarzar, C., *Una guía para desempeñar la labor docente en forma más completa y enriquecedora*, México: Patria, 2006.

# Análisis de la satisfacción de los usuarios de los Sistemas de Información Geográfica desarrollados en México. Proyecto de investigación

ANTONIA SANTOS ROSAS  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

La actividad de conservar y organizar para acceder a la información ha llevado al hombre a establecer diversos sistemas de información.<sup>1</sup> Entre estos sistemas, que utilizan no sólo los geógrafos sino otros profesionales e investigadores, están los llamados Sistemas de Información Geográfica (SIG) o información georreferenciada, los cuales versan sobre diferentes temáticas, además de contener información de diversa índole y con diferente presentación, como las estadísticas, las fotos, los mapas, los planos, el texto, etcétera. Proporcionan, asimismo, información que ayuda al estudio del espacio geográfico con respecto a diversos fenómenos y, además, nos permiten hacer predicciones.

Los SIG buscan, al igual que las bibliotecas, la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que los utilizan; por ello, tales sistemas son usados por diversos sectores socia-

---

1 Según Ario Garza Mercado, los sistemas de información son aquellos que adquieren, organizan, almacenan y proporcionan datos, conocimiento o documentos como pueden ser las bibliotecas, las hemerotecas, los centros de información, etcétera. *Cfr.* Ario Garza Mercado, *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*, p. 149.

## *Usuarios de la información...*

les, como los gubernamentales, los públicos y los privados, para resolver problemas que enfrenta la sociedad actual: la salud, la educación, el transporte, los sismos, los desastres naturales, el cambio climático, la biodiversidad, entre tantos otros.

Por lo anterior, una de las vertientes de esta investigación consiste en averiguar la satisfacción (o insatisfacción) que alcanzan los usuarios de dichos sistemas de información geográfica, y si ésta depende de factores tales como la forma de almacenamiento, la organización y el acceso a la información que dichos sistemas contienen. Por lo tanto, este discernimiento acerca de la satisfacción de los usuarios que utilizan los SIG dará resultados que permitan apoyar el desarrollo de los mismos en diversos sectores, no sólo sobre los que se elaboran en México sino en el mundo. A la vez, permitirá aportar aspectos teóricos para el desarrollo de los SIG y también para el tema de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de la bibliotecología.

Con esta investigación, se pretende encontrar las variables que intervienen en el proceso de satisfacción de los usuarios que utilizan los SIG. La intención será explicar cómo se lleva a cabo este proceso de satisfacción e intentar proponer un modelo que permita el perfeccionamiento de tales sistemas.

## ANTECEDENTES

Los Sistemas de Información Geográfica son un conjunto de softwares que facilitan el análisis de los fenómenos naturales y sociales en un área geográfica determinada.

Su importancia radica en que es una herramienta de análisis con la capacidad de establecer relaciones espaciales entre los diferentes objetos o fenómenos del lugar, “al ligar datos con información geográfica”.<sup>2</sup>

---

2 *Understanding GIS: The ARC/INFO method*, pp. 1-9.

Por eso, entre otras ventajas, tiene la capacidad de almacenar, manipular y analizar información con características espaciales (en espacios geográficos) en tiempos reducidos.

En cuanto al contenido: “El tipo de datos que pueden ser capturados y transformados para manejarse dentro de un SIG es muy amplio, comprende mapas y cartas impresas, información digital existente, información de campo e información obtenida a partir de sensores remotos tales como fotografías aéreas, imágenes de satélite, imágenes de radar, registro de coordenadas a partir de sistemas de posicionamiento”.<sup>3</sup> Toda esta información se puede analizar en su conjunto y al mismo tiempo.

Chuvieco define los SIG “como bases informatizadas de datos en algún tipo de componente espacial. Esto significa que la información que almacenan esta referenciada geográficamente, ya sea que se trate de mapas, estadísticas o datos climáticos, de vegetación, o de uso de suelo sobre un territorio concreto, por lo que todas estas variables pueden relacionarse mutuamente de formas muy diversas”.<sup>4</sup>

El desarrollo de los SIG viene desde “[...] los años 60, como respuesta a las crecientes necesidades de información sobre el territorio. Canadá resultó pionero en el nacimiento de estos programas, si bien se extendieron rápidamente a su vecino del sur y a otros países anglosajones. A fines de los años 60 ya existían varios SIG operativos, como el DIME (U.S: Bureau of Census) o el GRDSR (Statistics Canada)”.<sup>5</sup>

El creciente interés por la planificación medio ambiental permite que los SIG se consoliden en la década de los setenta, años en que aparecen los primeros planes de estudio universitario sobre esta técnica, “así como algunas empresas dedicadas a su desarro-

---

3 Laura Luna González, *Los sistemas de información geográfica: una alternativa para el análisis socioespacial de los accidentes de tránsito en carreteras. Propuesta metodológica*, p. 34.

4 Emilio Chuvieco, *Fundamentos de teledetección espacial*, p. 397.

5 Paul Longley *et al.*, *Geographical information systems. Principles and technical issues*, p. 3.

## *Usuarios de la información...*

llo y explotación, mientras crece el interés de agencias oficiales en sus distintas aplicaciones”.<sup>6</sup>

Hacia las décadas de los ochenta y noventa de finales del siglo xx, el adelanto en cuestiones de tecnologías de la información y comunicación permitió que los SIG alcanzaran un avance sobresaliente, ya que el desarrollo del hardware y del software del que se valen dichos sistemas y la accesibilidad para adquirir equipos propició que diversas instituciones pudieran elaborar sus propios SIG y que a la vez los usuarios de éstos tuvieran un acceso fácil a ellos.<sup>7</sup>

Asimismo, con dicho antecedente, aunado a la accesibilidad de la tecnología utilizada en la elaboración de los SIG en la primera década del siglo xxi, estos sistemas ampliaron su utilización con un aumento significativo de los usuarios no sólo en las instituciones académicas sino también en las privadas, y acceder así a un público más heterogéneo que requiere de un manejo de información geográfica referenciada en un sistema de información, lo cual sólo era posible a través de un SIG.<sup>8</sup>

En la actualidad, el uso de los SIG se sigue incrementando en varias áreas, como salud, urbanismo, administración, agricultura, medio ambiente, climatología, minería, geología, arqueología, manejo de redes de energía eléctrica, etcétera.

En México, esta tecnología se está aplicando ampliamente en instituciones públicas y privadas, como en el caso del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, INEGI; el Instituto Nacional Indigenista, INI; la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, SCT; el Instituto Mexicano del Transporte, IMT; la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, CONANP, etcétera. Se desconocen todos los SIG que existen en el país porque hay dependencias, principalmente privadas, que no permiten el libre acceso al público por considerar su información de carácter estratégico y confidencial. Entre los SIG que se han desarrollado

---

6 Chuvieco, *op. cit.*, p. 399.

7 Cfr. Paul Longley *et al.*, *Geographical Information Systems and Science*, p. 18.

8 Cfr. *Ibid.*, pp. 19-21, en particular el desarrollo de los SIG en las últimas cinco décadas.

en México, y que serán los que se considerarán para esta investigación, están: UNIGEO,<sup>9</sup> GEOINFORMACIÓN,<sup>10</sup> CONANP.<sup>11</sup>

Esta investigación abordará los temas relacionados con el desarrollo de los SIG, así como la satisfacción de las necesidades de información y las variables que intervienen en el proceso. Se analizarán los autores que han teorizado acerca del fenómeno completo y sobre la parte específica, y se tomarán en cuenta, por otra parte, los estudios prácticos sobre la satisfacción de diversas comunidades de usuarios.

En un primer acercamiento al tema de satisfacción de usuarios de sistemas de información, éste se entiende como “el resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario. Además de contemplarse otros valores, tales como el tiempo invertido, el dinero y el esfuerzo”.<sup>12</sup> Se profundizará aquí sobre el análisis de las variables que intervienen en la satisfacción que presenta el usuario para cubrir su necesidad informativa, pero se partirá, entre otros, del modelo de satisfacción de Applegate.<sup>13</sup> Entre algunas de las variables que se analizarán se tienen: la obtención de la información, la precisión, la relevancia y la pertinencia de la información obtenida, pero también la disponibilidad de la información, costo, habilidades del usuario en el uso del SIG, idioma, actualidad de la información, conocimientos previos que tiene el usuario sobre el tema del SIG, etcétera.

Santos, en 2008, realizó un estudio exploratorio para conocer el comportamiento informativo de los usuarios de los SIG, por lo que aplicó un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas a 16 alumnos inscritos en el “V Diplomado de Geomática”.

Se tomó como muestra esta comunidad de usuarios debido a que pertenecen a diversas instituciones, pero también porque el

---

9 UNIGEO (*Unidad de Informática Geoespacial*) [en línea].

10 CONABIO (Comisión Nacional para el Conocimiento de la Biodiversidad) [en línea].

11 CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas) [en línea].

12 Carina Rey Martín, “La satisfacción del usuario: un concepto en alza”, p. 140.

13 R. Applegate, “Models of user satisfaction: understanding false positive”.



### *Usuarios de la información...*

conocimiento respecto a los SIG es diferente en cada alumno, aunque todos tengan la necesidad de usar el sistema.

El estudio aplicó algunas de las variables antes mencionadas, tales como idioma, lenguaje o jerga, y experiencia en el uso del sistema, entre otras.

Al conocer el comportamiento informativo de los usuarios de los SIG, los resultados fueron los siguientes.

*Cuadro 1*

Institución a la que pertenece	
Instituto de Geografía, UNAM	6
UNAM	1
Universidad Autónoma de Puebla	1
Universidad Autónoma de Chapingo	1
Comisión de Recursos Naturales del Distrito Federal	1
Instituto Nacional de Ecología	1
Instituto Nacional de Estadística y Geografía	2
Instituto Mexicano de Tecnología del Agua	1
Facultad de Ingeniería, UNAM	1
No Indicó	1
Total	16

De acuerdo con estos resultados, los usuarios de los SIG pertenecen a diferentes instituciones y, de ahí, se pueden inferir los diferentes temas que cubren, tales como conservación de recursos naturales, agricultura y vegetación, entre otros.

*Cuadro 2*

Grado de estudios obtenidos				
Licenciatura	Maestría	Doctorado	Otros	Total
10	6	0	0	16

Los resultados que refleja el *Cuadro 2* muestran que los usuarios de nivel licenciatura y maestría utilizan con mayor frecuencia los SIG, lo cual era esperable ya que, en instituciones de investigación como la UNAM, los Técnicos Académicos, en su mayoría, apoyan los proyectos de investigación de los investigadores titulares

y, por lo tanto, son ellos quienes manipulaban principalmente estos sistemas.

*Cuadro 3*

Experiencia en Sistemas de Información Geográfica		
Sí	No	Total
10	6	16
66.2 %	33.7 %	100 %

Con respecto a la experiencia en el uso del sistema, la tercera parte de la población contestó no tener experiencia.

*Cuadro 4*

Tiempo de experiencia en el uso del sistema	
6 meses	1
2 años	2
3 años	2
4 años	1
Más de 5 años	2
6 años	1
10 años	1
12 años	1

De los 10 individuos que tienen experiencia, ésta varía desde quien tiene 6 meses hasta el que tiene 12 años.

*Cuadro 5*

Dificultades que se encuentran en el sistema a primera vista
• Como en todo software, no conocer bien el ambiente lleva a no saber qué hacer en ciertos momentos.
• Dificultades con el uso de los diferentes programas de SIG (Arview, ArcGIS, etcétera).
• Cuando no se conocen con anterioridad los conceptos básicos, aumenta la dificultad; además, la cantidad de información complica más aún su utilización.
• Introducción de datos, Batum.
• Ninguna.

Algunas de las dificultades que mencionan los usuarios que no tienen experiencia en el sistema son: desconocimiento del software, dificultades para manipular los programas y, por tanto, para la introducción de datos.

## Usuarios de la información...

Cuadro 6

Repercusión de las bases conceptuales del SIG en el análisis e interpretación de datos		
Sí	No	Total
16	0	16

En este cuadro se observa que las bases conceptuales del SIG sí repercutieron en el análisis e interpretación de los resultados. Las razones se muestran en el *Cuadro 7*.

Cuadro 7

Causas por las cuales hay repercusión en el análisis e interpretación de resultados
• Estos sistemas nos permiten analizar de manera más satisfactoria el estado actual de nuestra ciencia.
• Son una herramienta que facilita el trabajo.
• Son bases fundamentales para el usuario.
• Nos ayudan a saber qué es lo que debe representar adecuadamente el SIG en todos sus atributos
• Nos llevan a considerar las limitaciones o características de los procesos que influyen en los resultados.
• Si se entienden los conceptos, se facilita la interpretación de los datos para la toma de decisiones.
• Nos hacen tener en cuenta la escala, la proyección, etcétera, porque, si no se tienen conocimientos básicos, es difícil obtener resultados.
• Nos llevan a conocer los conceptos para hacer análisis espacial en un SIG.
• Nos permiten hacer un análisis más detallado y óptimo de la información.
• Porque me ocurrió al principio, y no sabía a qué se referían cuando me solicitaban cierto trabajo.
• Porque al no conocerse los conceptos como referenciación, proyección, etcétera, los resultados presentan errores.
• Porque en la forma de estructurar la información está la forma de analizarla.
• Porque se requiere de la base conceptual para poder explorar al máximo el sistema sabiendo lo que se está haciendo, por qué y para qué.
• Porque sin elementos básicos no hay manera de entender.

Porque, al no conocer los conceptos básicos que usa el sistema, como, por ejemplo, la referenciación, la proyección, la escala y los atributos, no se entiende el programa ni, por lo tanto, cómo manipular los datos.

De este modo, las bases conceptuales permiten al usuario explorar al máximo el sistema, sabiendo lo que se está haciendo al introducir adecuadamente los datos, obtener los resultados esperados, analizarlos e interpretarlos para hacer una adecuada toma de decisiones.

Cuadro 8

Repercusión de la amigabilidad del sistema para regresar a la forma tradicional de analizar los datos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No, al contrario, es más fácil enriquecer el sistema, lo cual permite hacer consultas más eficientes, construir puntos, líneas, polígonos, y utilizar más rápida y fácilmente la información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No, porque se debe dar un proceso continuo de autoaprendizaje, y regresar sólo serviría en el caso de que no existieran opciones para algunos procesos, o que el tiempo para el autoaprendizaje fuera mucho más largo que el método tradicional.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No, en general nos facilita el manejo de datos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro, además de saber cómo se hacen los procesos que uno ya conoce en la extensiones de ArcView.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un sistema amigable no da confianza y rapidez e la información que analizamos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre es bueno conocer la forma tradicional, aunque siempre surgen nuevas herramientas que facilitan el trabajo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí, al volver después de un tiempo los archivos pueden estar revueltos e incluso otro usuario puede no conocer la distribución y utilización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que un sistema sea claro es importante, pero ya no se puede dar marcha atrás; hay que emplear las nuevas tecnologías.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí.</li> </ul>

En relación con la amigabilidad del sistema, tres usuarios contestaron que si el SIG no es amigable, sí se debería regresar a la forma tradicional; pero la mayoría de los usuarios contestaron que no regresarían a la forma tradicional; entre algunas de las razones que mencionan están: un sistema amigable da confianza y rapidez sobre la información que se analiza; siempre es bueno conocer la forma tradicional, aunque siempre surgen nuevas herramientas que facilitan el trabajo; que un sistema sea claro es importante, pero ya no se puede dar marcha atrás: hay que emplear las nuevas tecnologías.

## Usuarios de la información...

Cuadro 9

El lenguaje o jerga que usa el sistema supone un obstáculo para su aprendizaje		
Sí	No	Total
4	12	16

La tercera parte dice que conocer el lenguaje o jerga repercute en su aprendizaje.

Cuadro 10

El conocimiento del lenguaje utilizado por el sistema repercute en su aprendizaje
• El vocabulario o términos son difíciles si no se está acostumbrado a ellos.
• Porque a veces no quedan claros algunos conceptos, lo que limita la comprensión de los procesos.
• No todos los usuarios dominamos bases de datos, o todos los modelos del ArcView, y eso limita hasta cierto punto el aprendizaje.
• No es fácil conceptualizar las nuevas herramientas.

Como el vocabulario o términos nos son claros, esto limita la comprensión de los procesos, además de que la experiencia de los usuarios varía en el uso de los sistemas.

Cuadro 11

El conocimiento del lenguaje utilizado por el sistema no repercute en su aprendizaje
• Porque sólo es una base más para interpretar datos en este caso espaciales.
• Con el uso para aplicar la teoría se va adquiriendo el manejo del sistema.
• No, puesto que el lenguaje está enfocado a las necesidades técnico-científicas que aborda el análisis espacial al que se hace referencia.
• Con el uso del sistema se familiariza uno con los términos.
• Es parte de lo que se tiene que aprender.
• Porque los términos son muy usados en la geografía y los sistemas de la computadora.
• Cuando se domina no existe mayor problema.
• El lenguaje es sencillo en relación con los diversos tipos que se emplean.
• Como en toda rama del conocimiento, se requiere de una adecuada apropiación del lenguaje.
• Por eso es importante la base conceptual.
• Vocabulario, cultura general.

Sin embargo, para otros usuarios, el lenguaje o jerga no presenta ningún obstáculo para su aprendizaje, pues con la experiencia se va adquiriendo y como todo conocimiento implica la apropiación de un lenguaje, por eso es importante la base conceptual.

*Cuadro 12*

El idioma en que se encuentra el sistema es obstáculo para su aprendizaje			
Sí	No	No contestó	Total
2	13	1	16

*Cuadro 13*

Causas por las cuales el idioma es un obstáculo para el aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el idioma empleado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre implica una actualización permanente del idioma.</li> </ul>

Con respecto al idioma, 2 individuos contestaron que sí representa un obstáculo en el uso de los SIG.

*Cuadro 14*

Causas por las cuales el idioma no es un obstáculo para el aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de estos sistemas están en inglés.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porque es parte de la globalización tecnológica que conlleva al desarrollo del planeta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un obstáculo saludable, para el nivel de dominio del idioma inglés que manejo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios en general traducimos el inglés sin conocerlo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por lo general es un inglés técnico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es obligado el inglés y conocer su significado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porque es importante el significado conceptual, más que las palabras.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porque la mayoría del software utilizado está en inglés; si existieran programas en español sería confuso dada la costumbre de usarlo en inglés.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando tenemos realmente interés de aprender algo, no existen obstáculos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El idioma que se maneja es muy sencillo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tengo problemas con el inglés.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabiendo el significado y explorando podemos aprender, aunque se requiera más esfuerzo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lenguaje técnico y científico es el inglés.</li> </ul>

## *Usuarios de la información...*

Quienes contestaron que no representa un obstáculo para su aprendizaje, mencionan entre otras razones que es un obstáculo saludable, que es importante el significado conceptual más que la traducción literal, y además que conociendo el significado y explorando el sistema se aprende aunque se requiera mayor esfuerzo.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los SIG son ampliamente usados por profesionales de diferentes disciplinas para la toma de decisiones, la investigación y la explicación de varios fenómenos naturales y sociales. Por tanto, es factible analizar la satisfacción en cuanto a la información que obtienen los diferentes grupos sociales que utilizan los SIG en México. Lo anterior también permitirá determinar las variables que intervienen en la satisfacción de los usuarios de los SIG a través de un aspecto teórico que después permita el perfeccionamiento y mejora de los mismos. Igualmente, los resultados pueden servir de base al personal que desarrolla estos sistemas de información geográfica.

También es importante mencionar que en México, en el IIBI-UNAM, se han realizado investigaciones con respecto a las necesidades de información, algunas de las cuales han llegado hasta la fase del comportamiento informativo, en tanto otras han analizado en forma integral la fase de satisfacción de comunidades científicas específicas, pero a nivel nacional ninguna investigación ha estudiado la satisfacción que proporciona un SIG a la comunidad de usuarios que los utilizan.

Por lo anteriormente expuesto, el problema de esta investigación parte de las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el perfil de los usuarios que utilizan los diferentes sistemas de información geográfica elaborados en México?
- ¿Cuáles son las variables que conforman la satisfacción de las necesidades de información?
- ¿Cuáles son las variables que intervienen en el proceso de la satisfacción de los usuarios de diferentes comunidades al

utilizar los sistemas de información geográfica elaborados en México?

- ¿Existe una relación entre la satisfacción de sus necesidades de información de las diversas comunidades de usuarios que utilizan diferentes SIG en México?
- ¿Existe una relación entre la forma de almacenamiento, organización y acceso a la información que contienen los SIG desarrollados en México y la satisfacción de los usuarios que los utilizan?

## OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de esta investigación es analizar el proceso de la satisfacción de los usuarios de los SIG desarrollados en México con el fin de encontrar las variables involucradas en dicho proceso.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los diversos sistemas de información geográfica que se han desarrollado en México.
- Analizar las variables que conforman el proceso de la satisfacción de los usuarios de los SIG en México.
- Sintetizar las diferentes variables que intervienen en el proceso de la satisfacción para conformar un marco teórico y un modelo que explique dicho proceso.
- Identificar las diferentes comunidades que utilizan los sistemas de información geográfica en México.
- Determinar el perfil de los usuarios que usan los diversos sistemas de información geográfica en México.
- Establecer la relación entre el desarrollo de un SIG y la satisfacción de los usuarios que los utilizan.



## HIPÓTESIS O SUPUESTOS

Partiendo de los supuestos referentes a que las variables que intervienen en la satisfacción de los usuarios de diversos sistemas de información geográfica están relacionadas de forma directa con la forma de organización, acceso, y almacenamiento de la información contenida en el SIG, y del supuesto acerca de que los usuarios que utilizan los SIG recurren a éstos para buscar satisfacción a sus necesidades de información, se plantean las siguientes hipótesis:

1. Las variables, idioma y conocimiento del sistema que intervienen en la satisfacción de los usuarios de diversos sistemas de información geográfica desarrollados en México son las mismas sin importar la información contenida en los SIG.
2. Existe una relación directa entre las variables que intervienen en la satisfacción de los usuarios de los SIG en cuanto a la forma de búsqueda de información, como sería la terminología y el idioma utilizado en la construcción del SIG.
3. Existe una relación directa entre las variables que intervienen en la satisfacción de los usuarios y las formas de acceso a la información que permite el SIG.
4. El diseño de un SIG con una temática específica va dirigido a una comunidad concreta de usuarios, no responde a otros usuarios con necesidades de información iguales, porque pertenecen a otra comunidad, por lo cual presentarán una satisfacción baja o nula a pesar de que el SIG satisface necesidades de información similares.
5. Los elementos teóricos utilizados para el diseño de un SIG repercutirán en la satisfacción de la comunidad de usuarios que los utilizan. Si lo anterior se da, entonces las variables que intervienen en el proceso de satisfacción de los profesionales de las diferentes disciplinas que utilizan los SIG desarrollados en México permitirán establecer diferentes relaciones espaciales (geográficas) con los fenómenos de estudio, lo que permitirá analizar la información para poder hacer predicciones.

## METODOLOGÍA

Se partirá de realizar una investigación documental y el análisis crítico del proceso que se lleva a cabo en la satisfacción de las necesidades de información, y posteriormente una investigación de campo en diversas comunidades de usuarios que utilizan los SIG en México para comprobar si las variables propuestas intervienen en dicho proceso.

Debido a que se investigará a la comunidad de usuarios que utilizan diversos SIG en México, se pretende llevar a cabo una encuesta a partir de un cuestionario como instrumento aplicado de forma personal; por lo tanto, se determinará la población a estudiar a partir de los diferentes sectores que usen los SIG desarrollados en México.

## BIBLIOGRAFÍA

- Applegate, R., "Models of user satisfaction: understanding false positive", en *Reference quarterly*, summer, núm. 4, 1993, pp. 525-540.
- Aronoff, S., *Geographic information systems. A management perspective*, Ottawa, WDL Publications, 1991, 294 pp.
- Burrough, P., *Principles of geographical information systems form land resources assessment*, Oxford, Oxford University Press, 1991.
- Calva González, Juan José, "Una aproximación a lo que son las necesidades de información", en *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, vol. 5, núm. 11, jul.-dic., 1991, pp. 24-32.
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección*, México, Tesis (Maestría en Bibliotecología), UNAM / FFL, 1998, 247 pp.

## ***Usuarios de la información...***

Chuvienco, Emilio, *Fundamentos de teledetección espacial*, Madrid, Ediciones Rialp, 1990, 397 pp.

CONABIO (Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad) [en línea], México, [http://www.conabio.gob.mx/informacion/geo\\_espanol/doctos/geoinformacion.html](http://www.conabio.gob.mx/informacion/geo_espanol/doctos/geoinformacion.html) Fecha de consulta: 4 de agosto de 2010.

CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas) [en línea], Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, México, <http://www.conanp.gob.mx/sig/> Fecha de consulta: 4 de agosto de 2010.

Garza Mercado, Ario, *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*, México, El Colegio de México, 2007.

Luna González, Laura. *Los sistemas de información geográfica: una alternativa para el análisis socioespacial de los accidentes de tránsito en carretera. Propuesta metodológica*, Tesis (Maestría en Geografía), UNAM / FFL, 1997, 135 pp.

Longley, Paul *et al.*, *Geographical information systems. Principles and technical issues*, vol. 1, USA, John Wiley & Sons, c1999.

Longley, Paul *et al.*, *Geographical Information Systems and Science*, England, John Wiley & Sons, 2005.

Maguire, D. J., "An overview and definition of GIS", en *Geographical information systems: principles and applications*, vol. 2, New York, John Wiley & Sons, 1991.

Rey Martín, Carina, "La satisfacción del usuario: un concepto en alza", en *Anales de documentación*, núm. 3, 2000.

*Análisis de la satisfacción de los usuarios...*

Rivas, Arturo, "Sistemas de información geográfica digitalizada. Control, eficiencia y servicio", en *Revista Obras*, 2003, vol. 31, núm. 363, mar., pp. 86-89.

Santos Rosas, A., "La recuperación de la información a través de los Sistemas de Información Geográfica", en J. Calva González (coord.), *La Investigación sobre las Necesidades de Información en Diferentes Comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*, UNAM / CUIB, 2009, pp. 109-134.

*Understanding GIS: The ARC/INFO method*, USA, Environmental Systems Research Institute, INC, 1992.

UNIGEO (Unidad de Informática Geoespacial) [en línea], UNAM / Instituto de Geografía, <http://www.unigeo.igeograf.unam.mx/> Fecha de consulta: 4 de agosto de 2010.

# El derecho a la información para la satisfacción de necesidades informativas con especial referencia a su régimen constitucional en México

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA  
*Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España*

## PRIMER PUNTO DE PARTIDA EN LA EXPOSICIÓN: EL SER HUMANO TIENE UNA NECESIDAD *EXISTENCIAL* DE INFORMACIÓN (PRESUPUESTO ANTROPOLÓGICO)

Cualquiera que sea el entorno en que se desarrolle la vida humana, es innegable que el hombre precisa de información. Su propia condición de sujeto racional así lo exige, ya que su posibilidad de elaborar conocimiento se sustenta sobre una necesidad primera de acceder a una determinada información a partir de la cual desarrollar su actividad cognoscitiva.<sup>1</sup> La toma de conciencia de su racionalidad y el ejercicio de sus facultades racionales, por tanto, se encuentran naturalmente ligadas al hecho informativo; de tal manera, puede afirmarse, con Calva, que la necesidad de información para el ser humano constituye

---

1 No entro aquí a valorar ni qué tipo de conocimiento (vulgar, científico, etcétera), ni qué formas de conocimiento (sensible, inteligible, etcétera) están en juego, sino simplemente me refiero al conocimiento en el sentido más elemental que quepa afirmarse, esto es, al mero ejercicio de las facultades intelectuales del ser humano en relación con su mundo.

una *necesidad vital*,<sup>2</sup> esencial para su supervivencia y que lo distingue como tal ser humano del resto de organismos vivos.

Esta necesidad se proyecta además en sus dos dimensiones existenciales: tanto en el plano individual, como en el social. En el primero, porque responde a su innata necesidad de comunicarse y saber lo que los demás comunican, de tal modo que la necesidad genérica de información constituye aquí un fenómeno de alcance individual. A partir de ahí se justifica su reconocimiento, por parte del Derecho, como *derecho fundamental de carácter individual*. En el segundo, porque la propia sociedad precisa facilitar la circulación de la información generada, como elemento del proceso de socialización e integración social de sus miembros y, en último término, de su pervivencia como tal sociedad. Aquí, la necesidad de información viene dada, pues, como un fenómeno social; de ahí que se justifique también su reconocimiento jurídico como un *derecho fundamental de carácter social*.

En consecuencia, el hecho informativo y la necesidad genérica de información que comporta para los seres humanos en tanto que hablamos de genuinos hechos existenciales en un plano individual y en un plano social, constituyen presupuestos antropológicos fundantes de primer orden en aras de cualquier reconocimiento jurídico al respecto. De facto, así acontece en los principales textos jurídicos actuales, tanto internacionales como nacionales.<sup>3</sup>

---

2 Para un concepto, tipología y causas de la aparición de necesidades en relación con la información, véase Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, pp. 25 ss.

3 La bibliografía al respecto es ingente. En el ámbito hispano-mexicano, véase por ejemplo: Jorge Carpizo y Miguel Carbonell (coords.), *Derecho a la información y derechos humanos. Estudios en homenaje al maestro Mario de la Cueva*; Pedro Salazar Ugarte (coord.), *El derecho de acceso a la información en la Constitución mexicana: razones, significados y consecuencias*; Luis Escobar de la Serna, *Principios del derecho de la información*, y José Ignacio Bel Mallén y Loreto Corredoira y Alfonso (coords.), *Derecho de la información*.

SEGUNDO PUNTO DE PARTIDA EN LA EXPOSICIÓN:  
EL CONTEXTO ACTUAL DE LA LLAMADA *SOCIEDAD  
DE LA INFORMACIÓN* (PRESUPUESTO HISTÓRICO)

Si existe una época en la cual el fenómeno de la información tiene un carácter verdaderamente cardinal, es la actual. Hasta tal punto es así, que el modelo social que la caracteriza se conoce con el nombre de *sociedad de la información*; un modelo con unas características particulares, totalmente distintas a cualquier otro modelo histórico anterior (si bien, en buena medida, constituye una profundización en determinados aspectos de este último), y que es resultado de una serie de profundos cambios sociales, económicos y culturales derivados del papel central que ha pasado a ocupar en ella el fenómeno de la información, precisamente por el extraordinario aumento, tanto cuantitativo como cualitativo, de la capacidad de cualquier individuo para acceder, almacenar y procesar la información.

Se han ofrecido numerosas y muy diversas definiciones de lo que pueda entenderse por *sociedad de la información*. En efecto, se trata de un concepto complejo y pluridimensional que atañe a múltiples facetas de la vida humana; de ahí que, a los efectos de este trabajo, me baste con una definición más o menos descriptiva y lo más abarcadora y funcional posible, como es la aportada por el *Libro Verde sobre la Sociedad de la Información en Portugal* (1997):

una forma de desarrollo económico y social en la 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 eco-

## *Usuarios de la información...*

nómica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos.<sup>4</sup>

El fenómeno de la información en todas sus dimensiones (creación, manipulación, adquisición, distribución, uso, etcétera) aparece así como el elemento central en las actividades políticas, económicas, sociales y culturales de las personas, en un grado muy superior al que lo era en el modelo inmediatamente anterior: el de la llamada *sociedad industrial*.

La sociedad de la información está relacionada con la emergencia de lo que se ha venido a llamar *Paradigma tecnológico*, esto es, con la aparición y el extraordinario desarrollo adquirido por las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a partir de la década de los ochenta del siglo pasado, que las convirtieron en nuevos factores estructuradores de las relaciones sociales y que han dado lugar a la configuración de un modelo de sociedad en red, virtual, flexible, horizontal, dinámico y descentralizado, a raíz de la generalización de internet a todos los ámbitos de la vida humana.<sup>5</sup> Todas estas tecnologías permiten almacenar, manejar, procesar y hacer fluir grandes cantidades de información a través de redes, lo cual posibilita, a su vez, su sencilla creación y su fácil acceso por cualquier individuo.<sup>6</sup>

En el ámbito político-jurídico, todo esto está teniendo unas consecuencias de gran alcance, en la medida en que ha significado la apertura de nuevos espacios de interrelación social entre

---

4 El *Libro Verde* fue elaborado por la Comisión de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencias de Portugal y aprobado por el Consejo de Ministros de Portugal en abril de 1997. Disponible en: <http://www.accesso.umic.pt/docs/lverde.htm> Fecha de consulta: 18 de abril de 2011.

5 Sobre la naturaleza, caracteres y consecuencias que tiene todo esto, véanse por ejemplo las obras de Manuel Castells *La era de la información: economía, sociedad y cultura* y *La galaxia internet*.

6 No debemos olvidar, sin embargo, que tal afirmación puede ser excesivamente generalista, puesto que existen todavía grandes cantidades de personas que por diversos motivos (pobreza, censura, educación deficiente, etcétera) no pueden acceder a las TIC. Esto es lo que se conoce bajo la denominación de *brecha digital*.



los sujetos, ajenos en principio a los ámbitos tradicionalmente cubiertos por la acción política soberana y la regulación jurídica de los Estados. De ahí que se hable de una actual crisis del Estado y del Derecho como modelos de organización político-jurídica, porque las nuevas formas de relación social están planteando nuevas situaciones y desafíos a los clásicos conceptos y categorías del Derecho –el cual tiene su eje fundamental en el Estado–, sea éste considerado en sí mismo (Derecho intraestatal), o bien considerado en su relación con otros Estados (Derecho internacional). He aquí, pues, un condicionante de primer orden a la hora de emprender cualquier tentativa de abordaje jurídico del fenómeno de la información y, desde luego, de establecer un régimen jurídico del derecho a la información como derecho fundamental.

## EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA INFORMACIÓN Y LA DEMOCRACIA

Al igual que el resto de derechos fundamentales, el derecho a la información se considera hoy una especie de *pre-condición* de la democracia. Y es que, bajo el modelo político-jurídico liberal, el reconocimiento de este derecho adquiere una importancia especial, ya que constituye una de las más significativas formas de manifestarse públicamente el valor *libertad*.

Ello se ha proyectado tanto en el plano teórico como en el plano jurídico-positivo. En un plano teórico, la vida democrática de una sociedad depende en gran medida de la construcción de un espacio público debidamente informado; de tal manera que el Estado democrático de Derecho se articula, en una de sus médulas fundamentales, sobre el mayor o menor grado de acceso, por parte de los ciudadanos, a una información objetiva, veraz, oportuna y plural imperante en su escenario social y político, y sobre el mayor o menor grado de satisfacción de las necesidades de aquéllos al respecto. La condición auténtica de *ciudadano* está ligada, en un aspecto muy importante, a que quede ade-

## *Usuarios de la información...*

cuadramente satisfecha su necesidad de *estar informado*, en aras de una mejor participación democrática. En consecuencia, en el plano jurídico-positivo, tanto a nivel internacional como nacional, se ha incluido –y se incluye– el derecho a la información en todos los pactos y tratados internacionales históricamente relevantes.

Así ha venido siendo concebido desde las primeras declaraciones modernas de derechos fundamentales y en los grandes textos internacionales al respecto. El reconocimiento del derecho fundamental a la información, entendido como límite irrebalsable de 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 aparece la preocupación de los constituyentes norteamericanos por proteger, frente a los posibles excesos del poder, los derechos de los ciudadanos a la libre expresión de opiniones, a la libertad de religión, de prensa o de asociación (1ª Enmienda, 1791).

Asimismo, la *Declaración Francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano* (26 de agosto de 1789) se expresa en un sentido análogo a la norteamericana, de manera que, en su artículo 11, reconoce expresamente la protección de la libertad de expresión, estableciendo que “la libre comunicación de pensamientos y opiniones es uno de los derechos más valiosos del hombre. Por consiguiente, todo ciudadano puede hablar, escribir e imprimir libremente, haciéndose responsable de los abusos de esa libertad en los casos previstos por la ley”.

Más recientemente, el artículo 19 de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de la Organización de Naciones Unidas (10 de diciembre de 1948), proclama y garantiza el derecho a la información como derecho fundamental, diciendo textualmente: “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”. Igualmente, en el ámbito europeo, el *Convenio de Roma para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales* (4 de noviembre de 1950), proclama en su artículo 10,1º:

Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. Este derecho comprende la libertad de opinión y la libertad de recibir o de comunicar informaciones o ideas, sin que pueda haber injerencia de autoridades públicas y sin consideración de fronteras. El presente artículo no impide que los Estados sometan a las empresas de radio-difusión, de cinematografía o de televisión a un régimen de autorización previa.

En parecido tenor se expresa el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (16 de diciembre de 1966), donde se reconoce, en su artículo 19, si bien consagrando 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); y en textos 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, es el mencionado 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”.

Con independencia de qué se entienda en concreto por derecho a la información y sus implicaciones (lo cual, como se desprende de la simple lectura de los textos anteriores, no es un tema pacífico y ha experimentado una determinada evolución histórico-conceptual), ciertamente puede afirmarse la plena una-

nimidad política, jurídica y doctrinal en considerarlo como un presupuesto esencial de todo régimen democrático moderno y en predicar de él su condición genérica de derecho de carácter *fundamental*. Veamos qué significa esto.

## TEORÍA DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, CONTENIDO Y LÍMITES<sup>7</sup>

Ya he adelantado que el concepto de *derecho a la información* es un tema doctrinal, confuso y polémico. En cualquier caso, de manera general, en razón de los textos normativos anteriormente citados, podemos concebir el derecho a la información, en su sentido más amplio, como el derecho a buscar (investigar), recibir y difundir informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio de transmisión (oral, escrita, icónica) en cualquier forma (impresa, artística o por cualquier otro procedimiento). Así pues, este derecho se estructura sobre tres facultades interrelacionadas entre sí: *buscar*, *recibir* y *difundir* informaciones, opiniones e ideas.<sup>8</sup> Comprende, pues, por un lado, las clásicas libertades de expresión e imprenta, y por otro, en un sentido más amplio, también el derecho de acceso a informaciones, opiniones e ideas.

Desde un punto de vista técnico-jurídico, su reconocimiento positivo comporta su condición de derecho subjetivo y, como tal, participa de todos los caracteres que ostentan los derechos subjetivos en general. Más concretamente, siguiendo la doctrina de Robert Alexy, el derecho a la información, en tanto derecho subjetivo con un contenido específico, presenta dos vertientes:

---

7 En este punto, seguimos en la exposición la conceptualización de Robert Alexy en su *Teoría de los derechos fundamentales*.

8 Se entiende por *informaciones* en general, hechos, acontecimientos, datos o noticias, esto es, susceptibles de ser verificados, mientras que las *opiniones* e *ideas* implican normalmente juicios de valor, orientaciones o actitudes frente a hechos. Las informaciones son objetivas, en tanto que las opiniones e ideas son subjetivas (véase Sergio López-Ayllón, "El derecho a la información como derecho fundamental", en Carpizo y Carbonell, *op. cit.*, p. 163).

- *En su vertiente negativa*, implica que el Estado adopte un papel pasivo frente al derecho del sujeto, de tal manera que cualquier persona puede, en relación con el Estado, buscar, recibir o difundir –o no buscar, ni recibir, ni difundir– informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio, y que además posea un derecho frente al Estado a que no le impida buscar, recibir o difundir –o no lo obligue a buscar, recibir o difundir– informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio. En caso de contravención por parte del Estado de alguna o de ambas facultades (*libertades*), el sujeto tiene una competencia específica para exigir y hacer efectiva su protección.<sup>9</sup> El ejemplo más significativo de este supuesto es la prohibición genérica de la censura previa por parte del Estado ante cualquier información.
- *En su vertiente positiva*, supone que el Estado asuma un papel activo frente al derecho del sujeto, a través de una concreta prestación que permita ampliar el abanico de posibilidades de ejercicio del derecho fundamental, e incluso lo posibilite en toda su extensión (función prestacional del Estado). En este aspecto positivo, el Estado actúa permitiendo la realización *de facto* de los derechos para que éstos no queden en una mera proclamación abstracta, o bien posibilitando, ante un contexto vital en principio hostil a su ejercicio práctico, su efectivo ejercicio. Según Alexy, en ambos casos estamos ante *derechos sociales fundamentales*. Esta ampliación del campo de acción de los titulares se articula jurídicamente de tres maneras: a) otorgándoles competencias, como por ejemplo los derechos de réplica y de rectificación ante informaciones ofensivas; b) estableciendo un régimen sancionador penal o de responsabilidad civil, como en los supuestos de delitos de difamación, calumnias, etcétera; y c) otorgándoles prestaciones, como por ejemplo

---

9 En el caso del Derecho mexicano, esta competencia se concreta en el juicio de amparo como medio genérico de protección de los derechos fundamentales individuales y, en el Derecho español, en el recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

### *Usuarios de la información...*

posibilitando que los partidos políticos accedan a los medios de comunicación para difundir sus mensajes durante las campañas electorales.

Al igual que el resto de derechos fundamentales, el derecho a la información no es absoluto, sino que se encuentra sometido a ciertos límites. Son los siguientes:

1. Sólo cabe limitación de un derecho fundamental por parte de una norma de rango constitucional.
2. En caso de conflicto entre derechos fundamentales, hay que atender al rango jerárquico de las normas que establecen tales derechos:
  - a) Si estamos ante un conflicto entre dos normas de rango constitucional, habrá de realizarse un juicio de ponderación a tres niveles: jurídico, axiológico y sociológico.
  - b) Si estamos ante un conflicto entre una norma de rango constitucional y una norma ordinaria, obviamente prevalece la constitucional.
  - c) Si estamos ante un conflicto entre dos normas ordinarias derivadas de derechos fundamentales, se atenderá a los criterios de jerarquía, especialidad y temporalidad. En todo caso, será la propia situación concreta y específica ante la que nos encontremos la que determinará las opciones a adoptar en razón de un juicio de equidad.

Un caso donde el reconocimiento positivo y el régimen constitucional del derecho a la información resulta en verdad modélico, es México. En este sentido, su Derecho constitucional constituye una *piedra de toque* privilegiada para contrastar el aspecto teórico del derecho a la información, con su plasmación constitucional en el ámbito de un determinado Derecho positivo.

## RECONOCIMIENTO CONSTITUCIONAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA INFORMACIÓN: EL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN MÉXICO

Desde la reforma del artículo 6 de la Constitución política en 1977, al igual que en el ámbito general de la doctrina y en los ámbitos normativos nacionales e internacionales, el derecho a la información ha sido objeto en México de encendidos debates teóricos y de disputas en el ámbito práctico. Y es que, en efecto, es el artículo 6 de la Ley Fundamental mexicana donde se reconoce explícitamente este derecho con un carácter de *fundamental*, en virtud de la introducción –con la citada reforma constitucional– en el texto del citado artículo, de la siguiente frase: “el derecho a la información será garantizado por el Estado”.

Esta reforma venía a consagrar constitucionalmente todo el trabajo doctrinal y político desarrollado, a nivel internacional, por la Organización de Naciones Unidas y, en especial, por la Organización de Estados Americanos desde la promulgación de la Convención Interamericana de Derechos Humanos en 1966, en relación con las líneas básicas, el alcance y la protección del derecho a la información dentro de los Estados americanos suscriptores de la Convención.<sup>10</sup> De hecho, el artículo 2 de la Convención impone el deber de adoptar disposiciones de Derecho interno a todos los países firmantes, lo cual los compromete, no sólo a respetar el propio texto de la Convención, sino también a desarrollar medidas legislativas que garanticen su cumplimiento a nivel de su Derecho nacional.

---

10 Como afirman Salazar Ugarte y Vásquez Sánchez, México venía ahora a cumplir plenamente sus obligaciones internacionales en relación con el derecho a la información, y a hacer realidad la previsión del artículo 133 de la Constitución política mexicana, en virtud de la cual los tratados internacionales suscritos por México constituyen fuentes de su Derecho interno desde el momento de su ratificación (véase Pedro Salazar Ugarte y Paula S. Vásquez Sánchez, “La reforma del artículo 6º de la Constitución mexicana: contexto normativo y alcance interpretativo”, en Salazar Ugarte, *op. cit.*, p. 46).

## *Usuarios de la información...*

Asimismo, a nivel jurisdiccional se ha visto reforzado este deber en el ámbito americano a través de la jurisprudencia sentada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (el órgano jurisdiccional de la Organización), la cual ha declarado el derecho de los ciudadanos a solicitar información a los Estados y la consiguiente obligación genérica de éstos a proporcionársela.<sup>11</sup>

Más tarde, la reforma de 20 de julio de 2007 vino a ampliar y a precisar la norma del artículo 6 con una nueva redacción, incidiendo especialmente en el tema de la información pública y de la transparencia informativa en las relaciones entre el Estado y los ciudadanos, en sintonía con la mencionada doctrina de la Corte Interamericana sobre transparencia informativa. Tal reforma tenía sus antecedentes en la heterogénea, deficiente y dispersa regulación en materia del derecho fundamental de acceso a la información que se desplegó en los Estados de la República, en la Federación y en el Distrito Federal desde 2002; se pretendía así –señalaba el Dictamen de las Comisiones Unidas de Puntos Constitucionales y de la Función Pública– “[...] establecer un mínimo a nivel nacional que haga congruente, coherente y no contradictorio el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información”.<sup>12</sup> Se venía a completar constitucionalmente el reconocimiento del derecho a la información, previsto en los artículos 3 (derecho a la educación), 7 (libertad de expresión y prensa) y 8 (derecho de petición), con el reconocimiento de la facultad específica del acceso a la información, con lo cual se realizaba una regulación omnidimensional del derecho a la información y se colocaba a México en la vanguardia mundial en materia de reconocimiento y regulación de este derecho. El artículo 6 quedó redactado con el siguiente tenor literal:

---

11 Esta doctrina se aplicó por vez primera en el caso *Claude vs. Chile* (IHR, abril de 2004).

12 Publicado en *Gaceta Parlamentaria*, n° 2207-II, de martes 6 de marzo de 2007.



La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, los derechos de tercero, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.

Para el ejercicio del derecho de acceso a la información, la Federación, los Estados y el Distrito Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias, se regirán por los siguientes principios y bases:

- I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público en los términos que fijen las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.
- II. La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.
- III. Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública, a sus datos personales o a la rectificación de éstos.
- IV. Se establecerán mecanismos de acceso a la información y procedimientos de revisión expeditos. Estos procedimientos se sustanciarán ante órganos u organismos especializados e imparciales, y con autonomía operativa, de gestión y de decisión.
- V. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.
- VI. Las leyes determinarán la manera en que los sujetos obligados deberán hacer pública la información relativa a los recursos públicos que entreguen a personas físicas o morales.
- VII. La inobservancia a las disposiciones en materia de acceso a la información pública será sancionada en los términos que dispongan las leyes.

Tal y como se indica en el artículo 1 de la Constitución política, la primera –y fundamental– consecuencia que supone este reconocimiento constitucional del derecho a la información como *garantía individual* –además de su protección especial– es su extensión a todos los individuos que habiten en México por igual (sean nacionales o extranjeros, y sin distinción de raza, religión o sexo), sin que quepa posibilidad alguna de restringirlo o suspenderlo, salvo en los casos expresamente previstos en la propia Ley Fundamental.<sup>13</sup> Asimismo, en razón del carácter rígido de la Constitución mexicana, al necesitarse de una mayoría de dos tercios de los miembros de la Cámara Legislativa para su reforma (artículo 135 de la Constitución), su reconocimiento constitucional constituye una apuesta decidida en favor de su estabilidad y supremacía, y, desde el punto de vista político, es representativo del carácter eminentemente democrático de su régimen jurídico-político, lo que implica así su supremacía constitucional (artículo 133 de la Constitución) sobre cualquier otra normativa jerárquicamente inferior, condicionándola tanto formal como materialmente.

Y es que, en cuanto a su contenido material, el reconocimiento del derecho a la información en México se hace eco, en la totalidad de su extensión teórica, de las tres facultades arriba mencionadas: la *libertad de buscar*, la *libertad de recibir* y la *libertad de difundir* informaciones, opiniones e ideas en su concepción más amplia; es decir, la emisión, transmisión y recepción de las mismas a través de cualquier medio o procedimiento (medios de comunicación, teléfono, Internet, etcétera). La

---

13 Un supuesto claro de restricción del derecho a la información viene consignado ya en el propio artículo 6, donde se establecen como límites a la libre manifestación de ideas, que éstas ataquen a la moral, los derechos de tercero, provoquen algún delito o perturben el orden público. Los supuestos de suspensión de las garantías individuales están prescritos en el artículo 29 de la Constitución: “en los casos de invasión, perturbación grave de la paz pública, o de cualquier otro que ponga a la sociedad en grave peligro o conflicto”; esto es, en casos de verdadera emergencia nacional.

recepción constitucional de su más amplio contenido teórico no impide considerarlo como un auténtico derecho público subjetivo, en relación con el Estado y, por lo tanto, que goce de las máximas garantías para su ejercicio, lo cual implica que el Estado no pueda impedir o entorpecer todas las acciones protegidas y que sus titulares puedan realizarlas libremente, contando, en caso de verse perturbados en su ejercicio, con el instrumento genérico de protección jurisdiccional de las garantías individuales: el juicio de amparo (artículos 103 y 107 de la Constitución). Asimismo, resultan aplicables a las normas de desarrollo y a los actos de autoridad relacionados con el derecho a la información, los mecanismos generales de control jurisdiccional de su constitucionalidad por parte de los tribunales de la Federación y de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (artículo 105 de la Constitución), máxime en un modelo federal como el mexicano, donde el reconocimiento constitucional es la base a partir de la cual los distintos legisladores federales y federativos han de desarrollar y profundizar más en particular, en la protección de este derecho, mediante normas de carácter secundario.

Semejante implicación del Estado para lograr su efectividad práctica justifica la consideración del derecho a la información en México como un auténtico *derecho social fundamental*, lo cual lo incardina directamente en el ámbito de la función prestacional del Estado, y resulta así necesario el complemento de la acción de este último para que el simple hecho de *buscar, recibir y difundir* informaciones, ideas y opiniones a nivel particular, no quede en la mera proclamación bienintencionada y resulte plenamente realizado en el terreno de los hechos. Esta dimensión prestacional, sin embargo, no se encuentra delimitada por el texto constitucional, dejándose al albur de la legislación ordinaria de

desarrollo y, por lo tanto, a la discrecionalidad y la oportunidad del propio Estado.<sup>14</sup>

Ya hemos dicho que los derechos fundamentales están sometidos a ciertos límites derivados de su carácter no absoluto. El caso paradigmático es la limitación derivada de la colisión entre derechos fundamentales, que en el caso del derecho a la información suele acontecer en relación con el derecho a la vida privada y a la intimidad, y con el derecho al honor y a la reputación. En el régimen constitucional mexicano, estos límites vienen impuestos, con carácter general, por los artículos 6, 7, 3 y 130 del texto constitucional, por los arriba citados artículos 19,3° del Pacto Internacional de Derechos civiles y políticos, y 13,2° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Con carácter específico, el derecho a la información está limitado también por otras normas penales y por la propia Ley de Imprenta. En razón de estos pre-

---

<sup>14</sup> En los ámbitos doctrinal y jurídico-positivo, la rama del Derecho que se ocuparía del derecho a la información es el denominado *Derecho de la información*, cuyo objeto es el régimen jurídico de la información en general, esto es, el estudio de las tres libertades que conforman el derecho a la información, sus límites y conflictos, y el estudio de las normas jurídicas en las que aquéllas se regulan. Se trata de un sector jurídico nuevo, poco sistemático (en consonancia con su objeto de trabajo) y en plena formación, debido a la complejidad y a las dificultades de regulación que caracterizan al fenómeno de la información en el actual modelo de sociedad de la información. En todo caso, los *ítems* regulativos fundamentales del Derecho de la información vendrían a ser los siguientes: a) la administración y gestión de recursos informativos escasos, evitando la formación de monopolios, y la garantía del pluralismo en la información y la equidad en su acceso (el tema de la llamada *brecha digital*); b) la reducción y la evitación de riesgos en el acceso y uso de la información (ejemplos al respecto son el control del acceso de menores a material pornográfico, de los excesos en la publicidad, etcétera); c) la compatibilización del derecho a la información con otros derechos, como el derecho a la vida privada y la intimidad; d) asegurar el cumplimiento de las obligaciones informativas de ciertos sujetos y, en particular, del Estado (el tema de la transparencia informativa), etcétera. No se trata, pues, de controlar ni de dirigir la información, sino de ampliar el régimen de garantías, de independencia y de libertad, creando condiciones que propicien la pluralidad, la transparencia y el fácil acceso a la información.

ceptos, este derecho fundamental queda limitado en los siguientes supuestos:

1. Límites a la libertad de expresión (artículo 6), en los casos de ataques a la moral, al orden público, derechos de terceros y provocación de delitos. Por su parte, el artículo 19,3° del Pacto y el 13,2° de la Convención la limita por razones de respeto a los derechos y reputación de terceros, para proteger la seguridad nacional, el orden público y la salud y la moral públicas. Aquí se contempla en concreto la protección de grupos vulnerables tales como niños y jóvenes (derivada del concepto de moral pública), la prohibición de propaganda a favor de la guerra y de toda apología del odio nacional, racial o religioso por razones de seguridad pública (derivada del concepto de Estado democrático), y la prohibición de toda traición a la patria, motines, sedición, etcétera, también por razones de seguridad y de salud públicas.
2. Límites a la libertad de imprenta (artículo 7), por razones de respeto a la vida privada, a la moral y a la paz públicas. Como en el supuesto anterior, los artículos 19,3° del Pacto y 13,2° de la Convención la limitan por razones de respeto a los derechos y reputación de terceros, para proteger la seguridad nacional, el orden público, y también la salud y la moral públicas.
3. Límites a la libertad de educación (artículo 3), ya que, en razón de su interpretación *a contrario sensu*, la educación en México no podrá favorecer los privilegios en razón de raza, religión, grupos, sexos o individuos particulares.
4. Límites a la libertad religiosa (artículo 130), en el sentido de que los ministros de cultos no podrán oponerse en sus actos de cultos y en sus publicaciones religiosas a las leyes del Estado o sus instituciones.

En suma, el derecho a la información en México responde a una concepción plenamente democrática del Estado y de los derechos fundamentales, y su sentido último reside en la necesi-

dad de fomentar una auténtica cultura democrática, ya que, como vengo diciendo, la facilidad y la transparencia en el acceso y el uso de la información constituyen una garantía esencial del conjunto de los derechos fundamentales de los ciudadanos. No en vano, como señalan Salazar Ugarte y Vásquez Sánchez, el artículo 6 de la Constitución mexicana es uno de los mejores y más completos de entre aquellos países que han constitucionalizado el derecho a la información durante los últimos años.<sup>15</sup>

---

15 Véase el cuadro comparativo aportado por estos autores (*op. cit.*, pp. 67 ss.), donde aparecen los sesenta y ocho países que han efectuado la regulación del derecho a la información (en lo que respecta al acceso a la misma) durante los últimos años (hasta 2007), y el tipo de regulación llevada a cabo por éstos. España, sin ir más lejos, adolece de una regulación tan completa como la mexicana en relación con este derecho, el cual se encuentra constitucionalizado en su artículo 20 del texto constitucional de 1978 (dentro del elenco de *derechos fundamentales y libertades públicas*, de su Capítulo 2º, Título 1º, Sección 1ª), y cuya redacción es la siguiente: “1. Se reconocen y protegen los derechos: a) A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción; b) A la producción y creación literaria, artística, científica y técnica; c) A la libertad de cátedra; d) A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades. 2. El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa. 3. La ley regulará la organización y el control parlamentario de los medios de comunicación social dependientes del Estado o de cualquier ente público y garantizará el acceso a dichos medios de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad y de las diversas lenguas de España. 4. Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las leyes que lo desarrollen y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia. 5. Sólo podrá acordarse el secuestro de publicaciones, grabaciones y otros medios de información en virtud de resolución judicial”.

## A MODO DE CONCLUSIÓN

Visto el concepto, el contenido, el alcance y los límites del derecho a la información, resulta evidente que constituye un derecho fundamental consustancial a la persona y a todo régimen democrático, y su reconocimiento por parte del Derecho positivo de cualquier Estado (especialmente por su constitución, la norma suprema y fundamental de todo Estado constitucional de Derecho) representa un indicio muy importante para comprobar la calidad democrática del país en cuestión.

En los últimos tiempos, el reconocimiento del derecho fundamental a la información ha pasado a ser una preocupación política y jurídica de primer orden, y ha venido así a hacerse más amplio y completo, de acuerdo con las nuevas condiciones sociales derivadas de la implantación del nuevo modelo de sociedad de la información (el ejemplo de México, como hemos visto, es uno de los más significativos a nivel mundial). De esta manera, se ha incorporado bajo su alcance e implicaciones también lo que tiene que ver con el acceso a la información, regulando así el otro polo de la relación jurídica que está en juego cuando se trata de este derecho: el lado del usuario de la información, del individuo que tiene necesidades de información y que pretende satisfacerlas en un marco social, político, cultural y jurídico concreto. Se ha venido a ampliar y a perfeccionar así la clásica regulación del derecho a la información, limitada en principio al emisor, creador y difusor de la información en cualquiera de sus formas y contenidos (libertad de expresión, de prensa, de imprenta, etcétera), lo cual pone de manifiesto la necesidad de que el Derecho evolucione paralelamente a la vida social para no caer en anacronismos ni disfunciones que puedan resultar perturbadoras para la paz social.

El Derecho juega un papel de gran trascendencia a la hora de regular y configurar la forma y el contenido de las relaciones sociales; específicamente, en relación con las necesidades de información de los individuos, está llamado a ser un elemento social esencial para fijar las condiciones y los límites bajo los que ha de darse, tanto formal como materialmente, la satisfacción de esas ne-

## *Usuarios de la información...*

cesidades. No en vano, el Derecho, al regular conductas concretas, establece qué se puede y qué no se puede hacer, y el modo en que puede o no hacerse algo. En definitiva, viene a ofrecer cauces de acción para los sujetos implicados por su regulación, lo cual evidentemente, en relación con el fenómeno de las necesidades de información, se manifiesta como un factor de primordial importancia en la concepción y los caracteres que deben predicarse genéricamente de cualquier perfil de usuario de la información. En consecuencia, viene a aportar un punto de vista muy particular sobre el fenómeno de las necesidades y de los usuarios de la información, que ha de tenerse en cuenta por parte de los estudiosos del fenómeno y, viceversa, los legisladores y los operadores jurídicos deben también nutrirse de las aportaciones de estos últimos en aras de una mejor regulación y más eficacia de las normas jurídicas relacionadas con el derecho fundamental a la información que creen, desarrollen y apliquen.

## BIBLIOGRAFÍA

Alexy, Robert, *Teoría de los derechos fundamentales*, trad. de E. Garzón Valdés, Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997.

Bel Mallén, José Ignacio y Loreto Corredoira y Alfonso (coords.), *Derecho de la información*, Barcelona: Ariel, 2003.

Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México, 2004.

Carpizo, Jorge y Miguel Carbonell (coords.), *Derecho a la información y derechos humanos. Estudios en homenaje al maestro Mario de la Cueva*, México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.



Castells, Manuel, *La era de la información: economía, sociedad y cultura*, trad. de Carmen Martínez Jimeno, Madrid: Alianza Editorial, 1997-1998.

Castells, Manuel, *La galaxia internet*, Madrid: Plaza y Janés, 2001.

Escobar de la Serna, Luis, *Principios del derecho de la información*, Madrid: Dykinson, 2000.

Salazar Ugarte, Pedro (coord.), *El derecho de acceso a la información en la constitución mexicana: razones, significados y consecuencias*, México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, 2008.

***Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones.*** La edición consta de 50 ejemplares. Coordinación editorial, Carlos Ceballos Sosa; revisión especializada, Aurea Gabriela Mondragón Pérez; formación editorial y revisión de pruebas, Desarrollo Integral para Empresas DIPE. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. Fue impreso en papel cultural de 90 g. en Ediciones del Lirio S. A. de C. V., Azucenas 10, Colonia San Juan Xalpa, Delegación Iztapalapa, México, D.F. Se terminó de imprimir en el mes de junio de 2013.