



INFORMACIÓN,



DESINFORMACIÓN,



BIBLIOTECAS Y



USUARIOS EN EL SIGLO XXI

Coordinadora
Estela Morales Campos



K3255

I53

Información, desinformación, bibliotecas y usuarios del siglo XXI / Coordinadora Estela Morales Campos. - México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xl, 340 p.- (Información y Sociedad).

ISBN: 978-607-30-4142-3

1. Desinformación. 2. Información - Aspectos morales y éticos. 3. Bibliotecarios - Ética profesional. 4. Bibliotecas y sociedad. 5. Servicios de información - Formación de usuarios - Siglo XXI. I. Morales Campos, Estela, coordinadora. II. ser.

Diseño de cubierta:

Oscar Daniel López Marín

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-4142-3

Publicación dictaminada

Contenido

In Memoriam José Alfredo Verdugo Sánchez (16/1/1958 - 15/09/2020).....	xiii
ESTELA MORALES CAMPOS	

Introducción: Población informada de forma confiable y objetiva: Un reto para los profesionales de la información.	xvii
ESTELA MORALES CAMPOS	

I. INFORMACIÓN Y DEMOCRACIA

La información y su incidencia en la calidad democrática.....	3
ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ	

Desinformación por ocultamiento de información.	27
JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES	

Opinión pública, transparencia y bibliotecas: El compromiso con la democracia.	53
JAIME RÍOS ORTEGA	

Info-comunicación educativa para contrarrestar la desinformación..	81
JOHANN PIRELA MORILLO	

II. LA BIBLIOTECA Y EL ARCHIVO: APOYOS INSTITUCIONALES PARA CONTRARRESTAR LA DESINFORMACIÓN

Alcance de la alfabetización informacional (ALFIN) en las bibliotecas universitarias para combatir la desinformación..	105
JOSÉ LUIS VÁZQUEZ LUNA	
Información, desinformación y bibliotecarios.	125
MA. GRACIELA M. TÉCUATL QUECHOL	
El papel de las bibliotecas como agentes mediadores de la apropiación de la información y el conocimiento	151
NELSON JAVIER PULIDO DAZA	
Archivos: Restricciones en el acceso a la información y fenómenos de desinformación.	181
CELIA MIRELES CÁRDENAS	
MARÍA ANTONIA REYES ARELLANO	
Asuencia de información y/o desinformación en los archivos fotográficos	207
JESÚS FRANCISCO GARCÍA PÉREZ	

III. DESINFORMACIÓN Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

La verificación digital como método para contrarrestar la desinformación: perspectivas desde las bibliotecas.	237
HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA	
Los intermediarios en Internet: aproximaciones a sus responsabilidades en los derechos de autor, el derecho al olvido y la desinformación..	261
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ	

La desinformación y cómo afecta la eficiencia y la eficacia en la biblioteca académica.....	283
--	-----

JOSÉ ALFREDO VERDUGO SÁNCHEZ

RUBÉN OLACHEA PÉREZ

Generación y uso inadecuado de información en ámbitos académicos y su influencia en entornos sociales: Desinformación, sobreinformación y misinformación.....	311
--	-----

JAVIER TARANGO ORTIZ

FIDEL GONZÁLEZ-QUIÑONES

JUAN D. MACHIN-MASTROMATTEO

Desinformación por ocultamiento de información

JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con el desarrollo científico enfrentamos un sinnúmero de preguntas que generan más dudas que respuestas; el laberinto de desinformación y el ocultamiento de información generan incertidumbre en la toma de decisiones. A lo anterior se añaden intereses que buscan ganancias particulares que contribuyen a más desinformación. Elegir la información útil es complicado, la mejor alternativa es la ciencia generada en las universidades e instituciones académicas que tiene un compromiso con la verdad y su difusión, este conocimiento hay que hacerlo accesible y asequible al mayor número de ciudadanos. La ciencia es una alternativa de información veraz, confiable, que debe estar disponible por medios tecnológicos, e incluso en las bibliotecas.

Es un hecho que siempre se requiere información verídica, es primordial y determinante en la actualidad para la investigación y útil en la toma de decisiones. En general, la información es un elemento que permite al ser humano tener claridad para pensar, analizar, asimilar y desarrollar ideas; con ella se procede a planear, inventar e innovar y

desarrollar más y nuevo conocimiento. También la información es provechosa en el día a día de la vida profesional y en la existencia cotidiana.

Es imprescindible contar con información veraz que provenga de autores y fuentes confiables con prestigio que se pueda comprobar, que se encuentre accesible para todas las actividades académicas y de investigación; por ejemplo, disponible en áreas y disciplinas de las humanidades, ciencias sociales, ciencia y tecnología, es demandada cotidianamente por la economía, la política y comercio, se requiere en labores del ámbito profesional o empresarial, la información es valiosa en toda actividad.

De manera inconsciente e indispensable en las relaciones humanas, al establecer un vínculo, se parte de la suposición de que nuestros interlocutores argumentan con la verdad y con información confiable; que se puede comprobar la información, las palabras o acontecimientos que nos exponen; además, se supone que el diálogo se establece y conduce en un marco de ética mutua, honestidad y responsabilidad entre los actores participantes; descartamos de manera automática que se oculte información, casi todos consideran que se actúa de buena voluntad, automáticamente se deposita confianza en nuestro interlocutor.

El ser humano ocupa su mente para pensar, una actividad que demanda información permanentemente. El ejercicio de pensar se desarrolla y perfecciona por medio de un entrenamiento constante y cotidiano que permite la comprensión de las ideas, y ayuda a mejorar la toma de decisiones con base en información sustentada por fuentes, el resultado será positivo en los individuos, en instituciones y hasta en la sociedad; la finalidad es obtener mejores resultados para beneficio de la población, en instituciones educativas avanzar en investigaciones o consolidar otras en curso que

permitan la innovación en diversos campos de la ciencia y tecnología y el desarrollo de la nación.

El proceso de pensar requiere el uso de la información, en muchos casos, para generar y desarrollar ideas que posteriormente serán plasmarlas en documentos que deberán tener difusión entre los grupos interesados en primer lugar; posteriormente, llegar a sectores con intereses similares; sin embargo, el proceso demanda de “información”, un elemento insustituible que debe ser de calidad, confiable, veraz y con accesos, a usuarios especializados, así como a personas interesadas en el tema.

Pensar es una actividad que al igual que otras se debe aprender, desarrollar y practicar constantemente para contar con la habilidad; por ejemplo, dibujar, leer, pintar, manejar y patinar: si no se saben los pasos básicos de cualquier tarea, no se podrá realizar y mucho menos avanzar en el desarrollo de cualquiera de las actividades mencionadas. Así, de la misma manera, la acción de pensar es un ejercicio constante y permanente que ofrece como resultado tener la posibilidad de entender mejor el mundo en que se vive, participar de manera dinámica y avanzar hacia la consolidación de una sociedad democrática con mayor participación de manera informada.

La sociedad vive momentos innovadores, novedosos y complicados para las relaciones humanas. Muchas personas solo buscan ser parte de un protagonismo individual y efímero; es recurrente el uso de información falsa, se usa sin medir consecuencias; en otros casos, se actúa solo para alcanzar una visibilidad comercial, política o social, con el fin de estar presentes en los medios, buscando fama que en algunos casos se traduce en un ingreso económico. Es un medio que permite generar ganancias entre las nuevas generaciones, el fenómeno crece por falta de ingresos entre

las nuevas generaciones y gracias a la facilidad de interconectividad tecnológica en la red.

Es un fenómeno que permea la sociedad, en algunos sectores se genera sin pensar una especie de inercia, solo se pretende alcanzar visibilidad con el objetivo de un éxito, un camino a una fama efímera, es una forma hacerse de recursos económicos; en algunos casos, se logra alcanzar un poder político, social y económico en sectores interesados y vulnerables se manipulan sus decisiones.

Las redes sociales representan éxito y poder, en gran medida por la facilidad que ofrecen las nuevas tecnologías; comunicación dinámica y masiva. En la actualidad, se busca una estimulación con el objetivo de lograr consensos entre personas afines a un tema, podría considerarse una manipulación. La tecnología y los medios de comunicación, redes sociales en suma, facilitan el proceso. En conjunto, bombardean a la sociedad con cierta información, es un fenómeno que crea cortinas de desinformación y ocultamiento de información veraz.

En el mundo existen zonas marginadas; sin embargo, con la tecnología se llega a cualquier lugar, permite virtualmente una cobertura global, con facilidad se accede o recibe información de todo tipo: oral, impresa, imágenes, graficas, videos, noticias, etcétera. Se estima que entre un 70 y 80 por ciento es basura en la red. Tenemos como ejemplo el llamado *big data*, que se sustenta en ocasiones con producción de información irrelevante, entre lo que encontramos dietas sin bases médicas, terapias sin respaldo profesional, remedios caseros. A lo anterior se suman fotos, comentarios, descalificaciones, los chats, los *me gusta* o *no me gusta*, de tal forma que la red se desfigura convirtiéndose en basurero.

La innovación tecnológica y las múltiples aplicaciones se suma a la gran participación que favorece la producción

de información irrelevante, esto confunde a las personas para identificar información útil, la sustentada por ciencia se ve diluida en este océano de información. La sociedad se pierde entre opiniones personales con el riesgo de confundir a los usuarios por opiniones banales con información fútil, la desinformación solo impide o dilata la posibilidad de acceder a información o datos sustentados en la ciencia.

Todo lo que circula en la red puede ser susceptible de manipulación por personas con intereses logrereros con el objetivo de desvirtuar la información que se presenta. Esto es relativamente fácil considerando las diversas aplicaciones tecnológicas existentes en el mercado. La mayoría son accesibles y gratuitas, para los dispositivos existentes; por ejemplo *laptops* y *smartphones*.

El tamaño de estos aparatos facilita la movilidad y portabilidad entre las personas, cada nuevo modelo presenta nuevas características que los hace una herramienta poderosa y versátil, se facilita su uso en cualquier momento y lugar. Así la tecnología, la comunicación y la información son compañía de tiempo completo, no importar lugar, ubicación geográfica, aun en movimiento se está interconectado virtualmente con todo el mundo digital.

Los sistemas son tan amigables que cuando lo requiere el *software*, solo con la actualización de alguna aplicación es suficiente para acceder a diversos servicios, así siempre se tendrá la posibilidad de enviar y recibir datos, los únicos impedimentos o limitantes serían la capacidad de procesamiento del dispositivo, no tener conectividad o falta de energía eléctrica

Es importante mencionar las formas y los objetivos de difundir y usar la información. La maraña se complica cuando se sabe que crear un sitio para dar a conocer o publicar información, noticias falsas sin comprobar, muchos

participan haciendo patente su ociosidad, en estos casos no se aplica ningún criterio ético para los autores, ni normas de edición, cualquier individuo puede generar seudo información, basta un dispositivo en sus manos y conectarse a la red, el asunto se convierte en un laberinto de información, en el cual no existe ningún filtro ni control de calidad de lo que se escribe, todo puede circular en las redes, no hay normas la distribución de información.

Los seudo autores de información falsa han crecido anárquicamente y atiborran las redes, son personas que reciclan información estéril, generan una vorágine de desinformación, algunos usan a la información de placebo para intentar calmar su ansia y demostrar que están seudo informados, en ocasiones generan tendencias en temas claves en la sociedad sobre política, economía o por una cuestión de comercio incluso.

Esto no es nuevo, es una práctica de los medios tanto impresos como radiofónicos; sin embargo, en el pasado se calificaban como medios de izquierda o derecha, cada uno con su versión de los hechos y con sus respectivos simpatizantes, omitiendo u ocultando información sobre un mismo acontecimiento simplemente por provenir de los “otros”.

Así, las personas con tendencias x decidían informarse solo con los medios similares a su ideología, ignorando otras opiniones sin contrastar posturas opuestas, lo que genera una opinión sesgada de la realidad, solo ligan su opinión al medio que habitualmente consultan o leen, ignoran las tendencias y o z que proporcionan información valiosa al público con la finalidad de dar mayores elementos al ciudadano para que pueda moldear con más información sus propias ideas.

Con la abundancia de información, la sociedad es un consumidor cotidiano y existe un compromiso personal y profesional, es una obligación estar informados por diversos

medios. En la actualidad se puede acceder a diversas versiones de un acontecimiento para rescatar la información que tenga autoría y sea veraz, tenemos el derecho y la posibilidad de exigir y buscar información fidedigna para estar informados de las opiniones de otros autores y medios; por ejemplo, portales, blogs, periódicos locales, revistas, etcétera.



Este ejercicio permite acceder las distintas formas en que se trata un hecho, cada medio da una versión, la confrontación permite proceder posteriormente, a pensar con calma y tomar decisiones, en base a un juicio formado por la consulta y lectura de información verificada y opiniones basadas en un conocimiento, así se podrá omitir o descartar lo intrascendente.

La desinformación y ocultamiento de información, es una práctica continua en las redes sociales, por un proceso llamado *clickbait* (cebo de clics o ciberanzuelo), una táctica que busca que los usuarios ingresen a través de títulos sensacionalistas o imágenes llamativas, así se atrapa a curiosos con información o noticias falsas.

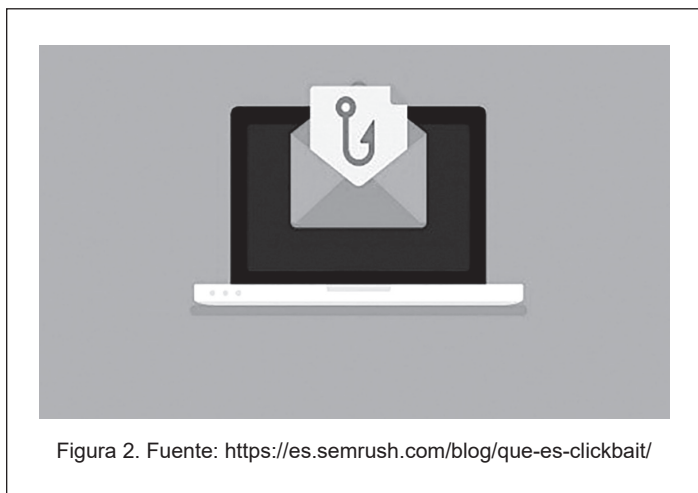


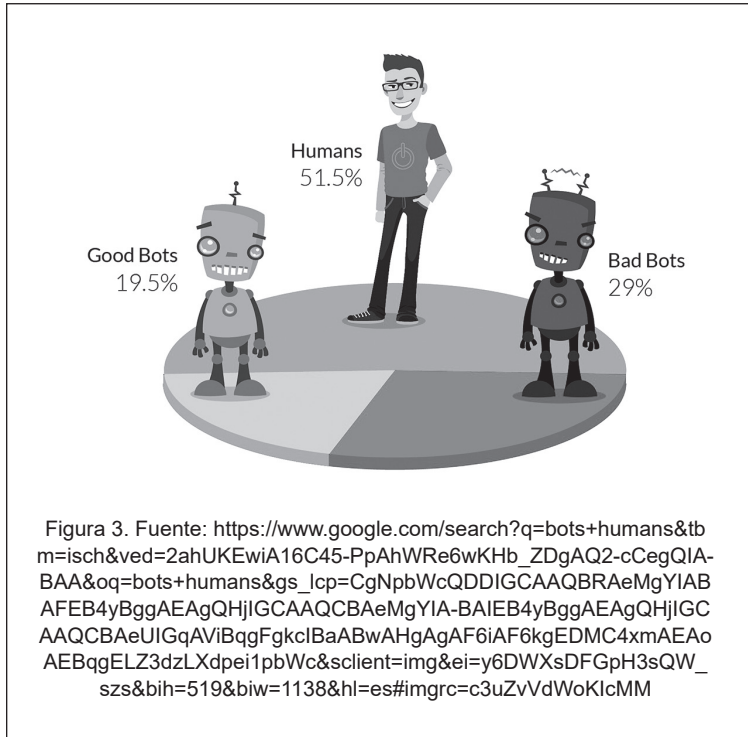
Figura 2. Fuente: <https://es.semrush.com/blog/que-es-clickbait/>

El *clickbait* se utiliza de manera popular en las redes, es un fenómeno que da la posibilidad de ganar dinero por medio de los videos por cada visita que se haga aunada a anuncios que se pueden monetizar. En muchos casos únicamente se logra desorientar a la sociedad por la desinformación que se presenta.

Otra forma de desinformar lo hacen en ocasiones algunos regímenes que han

[...] tenido la capacidad para fragmentar la realidad a través de los medios masivos de comunicación, a los que se suma internet a través de programas informáticos de inteligencia artificial o

cuentas que simulan ser personas en las redes sociales, bots, y también intentan modificar la realidad [...] (Cruz 2016, 29).



Así, la tecnología tiene la capacidad de ofrecer a los gobiernos e instituciones

[...] ejércitos de trolls, personas que cuestionan y atacan sistemáticamente a los críticos. Según los estudiosos del tema, una diferencia fundamental que distingue a los trolls de los bots es que los primeros sí son personas, aunque se escondan detrás de nombres falsos y cuentas que pueden ser difíciles de rastrear (Cruz 2016, 29).

Esto es una realidad y una herramienta muy poderosa que contribuye a desinformar u ocultar información incluso científica de actualidad con el fin de distorsionar la realidad.

Para tener claridad sobre los conceptos que están permeando, vale la pena citar la respuesta de Guillermo Pérezbolde, quien

[...] respondió la pregunta clave sobre qué son los trending bolts y los crisis bots [...] [Los primeros] se dedican únicamente a generar volumen de conversación de forma artificial en torno a un tema o hashtag, con la intención de convertirlo en trending topic en Twitter [...]. Estos bots son ampliamente utilizados en campañas políticas con la intención de simular popularidad en un candidato (Cruz 2016, 29).

En el caso de los segundos, nos dice que

[...] atacan o defienden otras cuentas o temas [...] son muy utilizados en páginas de Facebook para simular movimientos contra una marca, buscar generar una idea negativa de la empresa en la gente. También se utilizan para contrarrestar opiniones negativas. Algunos de estos bots se encuentran programados para atacar en periodos de tiempo determinados para hacer el mayor daño posible (Cruz, 2016, 29).

Así, se avanza en esta realidad por inercia, en donde vastos sectores de la sociedad llegan a ser persuadidos por las redes sociales o personajes que manipulan u ocultan la realidad, la mayoría piensan que tienen acceso a contenidos de información real, imparcial y objetiva, la situación con la información es que está dirigida a un sinfín de intereses. Sin imaginarlo, en diversos casos se interactúa con “*chat bots* (bot conversacional o programas informáticos de respuestas

automatizadas), alimentados o supervisados, eso sí, por trabajadores asalariados de empresas privadas o gubernamentales” (Cruz 2016, 30).

En la actualidad, los hechos aparecen llenos de misterio, más que ayudar a pensar o aclarar ideas, generan inquietud, distraen y violan sistemáticamente el derecho a la información, hasta sumergir a la población en la desinformación, en nada contribuye a una buena relación ciudadana y humana.

La ocultación o disimulación de información

[...] son las formas de censura de hoy. Y esa “censura invisible” es la que practican los grandes grupos mediáticos y los gobiernos. En total impunidad. Estamos pues en una situación en la que creemos, por el hecho de tener más información, tenemos más libertad; cuando en realidad, si analizamos bien, tenemos tan escasa información como en otros momentos (Serrano 2009, 13).



Figura 4. Fuente: <https://www.magicwebdesign.com.br/blog/wp-content/uploads/2012/02/twitter-censurado-magicwebdesign.jpg>

La información, por un lado, se dice es poder o piedra angular en la investigación y para la toma de decisiones, es un insumo invaluable para consolidar una democracia, invita a una mayor participación ciudadana, en su discurso beneficia a todos al menos en el imaginario colectivo, sin embargo, la información útil no circula como debiera o quisiéramos por tanta sobreinformación, solo acentúa la desinformación, creando una cortina de ocultamiento de información verídica, con tantos productores lo único que sucede es desvanecer los accesos a información provechosa.

Como menciona Mateos, en relación a los medios de comunicación masiva,

[...] los noticieros televisivos se cocinan de muy malas maneras, pero nuestra sociedad devora el alimento basura con total algarabía [...] nada garantiza que la dosis de noticias que tomamos de la televisión haya sido contrastada adecuadamente. (Mateos 2020, s.p.).

Es pertinente preguntarse sobre la producción de información en los medios masivos: son regulados de manera legal, profesional y ética, han sido sancionados en algún momento por las autoridades, por difundir información considerada fraudulenta por no contar con el sustento en fuentes, por falta de calidad en sus contenidos. Se han establecido normas en beneficio del usuario, en la producción de información se tiene autoría, existen compromisos con las agencias noticiosas, en sus versiones impresas o digitales, la respuesta en un alto porcentaje es no; sin embargo, todo sería en beneficio de los autores de artículos, y para quien accede regularmente a los medios.

Es alto el porcentaje de información producida desde el anonimato y sin bases fidedignas, “[...] la cuarta parte de las fuentes consultadas son decorativas [...] darle color humano,

[...] ponerle una nota graciosa o curiosidad [...] es decir, nada informativo, lo que especialistas llaman pseudofuentes (el 23 por 100)". (Mateos 2020, s.p.). Esta información no se ha inventado, "Emergen de un estudio de la Universidad Camilo José Cela de Madrid, coordinado por Juan Manuel Romero" (Mateos 2020, s.p.).

Para tener presente el valor de cualquier opinión o información con autoría, será importante citar el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en donde se establece que

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de 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. (ONU 1948, s.p.).

En la actualidad, con *smartphones* o *tablets*, se facilita que un número considerable de personas naveguen en la red y se mantengan informadas a través de sus dispositivos, tienen la posibilidad de acceder a señales de radio, transmisiones de televisión y acceso a todo tipo de información que permea las actividades del ser humano, hasta el punto de influir en la toma de decisiones de las personas en sus vidas cotidianas, profesionales y sociales.

Sin embargo, el ocultamiento de información veraz conjuga factores como falta de autoría y fuentes dudosas, genera una crisis por pérdida de credibilidad en amplios sectores de la población; es una entrada a la manipulación económica, política, social e incluso académica por ocultar información, y da pauta a la aparición de una desinformación.

La objetividad se pierde fácilmente en los medios de comunicación, incluso autores con prestigio son presa fácil

para buscar sobresalir, pretenden ser populares y los más leídos, alcanzar el éxito podría generarles mayores ingresos y “cierto prestigio”, con el riesgo de perder todo, como ejemplo tenemos el siguiente caso:

En Estados Unidos [...] Jayson Blair, el periodista estrella que falsificaba hechos, plagiaba artículos copiados de Internet y que incluso invento decenas de historias, causó un perjuicio colosal al *New York Times*, que a menudo publicaba sus fabulaciones en portada (Ramonet 2019, s.p.).

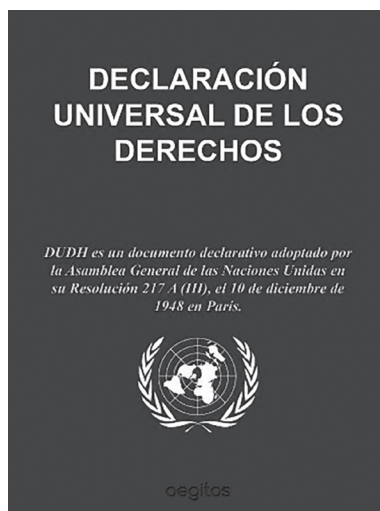


Figura 5. Fuente: https://www.google.com/search?q=declaracion+universal+de+los+derechos+humanos+1948+onu+asamblea&tbm=isch&ved=2ahUKEw-jN2pDPPh-TpAhUXNa0KHUD0BaQQ2-cCegQIA-BAA&oq=declaracion+universal+de+los+derechos+humanos+1948+onu+asamblea&gs_lcp=CgNpbWcQA1C-zswFYr-kBYPXrAWgAcAB4AIABoAIAcopkgEKMC4yMC44LjAuMZgBAKA-BAAoBC2d3cy13aXotaW1n&scient=img&ei=icLWXo3yFJfqAXA6JegCg&bih=496&biw=1139&rlz=1C1CHZL_esMX743MX743

Otro ejemplo, con el fin de resaltar lo vulnerable que puede ser el humano por la información y ceder a la seducción del poder y la popularidad, tenemos que

[...] en el primer diario de Estados Unidos, *USA Today*. Sus lectores descubrían, estupefactos, que su más celebre reportero, Jack Kelley, una estrella internacional que desde hacía 20 años viajaba por todo el mundo, que había entrevistado a 36 jefes de Estado y cubierto una decena de guerras, era un falsificador compulsivo, un “impostor en serie”. Entre 1993 y 2003, Kelley había inventado cientos de relatos sensacionales (Ramonet 2019, s. p.).

Los medios distorsionan la realidad con la intención de hacer sentir a sus lectores que la información que se está divulgando es la opinión de una gran mayoría frente a algún acontecimiento; en realidad no es cierto, solo es la manipulación de quienes han acaparado de manera simulada y falsa el derecho a la información para algunos sectores de la sociedad.

Eduardo Galeano ha señalado en diversas ocasiones la existencia de un control sobre la información en particular de algunos medios de países del norte;:

La mayoría de las noticias que el mundo recibe proviene de la minoría de la humanidad y a ella se dirigen. Eso resulta muy comprensible desde el punto de vista de las agencias, empresas comerciales dedicadas a la venta de información, que recaudan en Europa y Estados Unidos la parte del león de sus ingresos. Un monólogo del norte del mundo: las demás regiones y países reciben poca o ninguna atención, salvo en caso de guerra o catástrofe, y con frecuencia los periodistas, que transmiten lo que ocurre, no hablan la lengua del lugar ni tienen la menor idea de la historia ni de la cultura local. La información que difunden

suele ser dudosa y, en algunos casos, lisa y llanamente mentirosa (Galeano 1998, 290).

Así, avanza “La economía latinoamericana es una economía esclavista que se hace la posmoderna: paga salarios africanos, cobra precios europeos, y la injusticia y la violencia son las mercancías que produce con más alta eficiencia” (Galeano 1998, 30), frente a este escenario enfrentamos una “[...] cibercomunidad naciente que encuentra refugio en la realidad virtual, mientras las ciudades tienden a convertirse en inmensos desiertos llenos de gente, donde cada quien vela por su santo y está cada cual metido en su propia burbuja” (Galeano 1998, 82).

Lo anterior tiene sustento si consideramos lo que dice Ezequiel Fernández-Moores, a propósito de la información: “Estamos informados de todo, pero no nos enteramos de nada”. Esto es resultado de una difusión plana, ingenua y llanamente mentirosa de la información, que nos sumerge en una desinformación permanente y peligrosa.

El mundo académico en las universidades no está exento del fenómeno de ocultamiento de información, existe una concentración de estos recursos en la región norte del planeta, para poder consultar dicha información sustentada y respaldada por sus autores e instituciones de prestigio, en diversas ocasiones se tiene que pagar, existe la posibilidad de hacer la consulta de manera gratuita, cuando accede llega a aparecer incompleta o fragmentada, lo que resulta en un ocultamiento de información que obstaculiza a la investigación.

Vale la pena recordar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en la realidad algunos de sus artículos no se cumplen sobre materia de información; tampoco se garantiza una información plural en los periódicos u otras publicaciones, ni noticieros de radio y televisión, menos en

Internet. En general se requiere una ética profesional y un mayor compromiso moral y social, entre los responsables del manejo de la información. “Sin duda, lo deseable es que los poderes públicos desarrollarán sistemas de formación de la ciudadanía para que ésta pudiera enfrentarse de forma madura y crítica a los medios de comunicación” (Serrano 2009, 561).

Esta situación no les interesa a las autoridades correspondientes, ignoran su efecto y su funcionamiento, desatienden e ignoran las consecuencias que genera la desinformación en la sociedad. Todo esto tiene diversas consecuencias perniciosas del manejo de información por los medios, tienen una intensión perversa. Dentro del torbellino existen intereses económicos, políticos, sociales, con el fin de obtener beneficios.

Ante la maquinaria de desinformación que paralelamente genera un ocultamiento de información, estamos ante la necesidad de hacer de manera permanente y determinante los siguientes planteamientos formulados por Serrano:

- Preguntarnos si la información que accedemos tiene importancia.
- Comparar con otros acontecimientos internacionales o nacionales dependiendo del origen de la información.
- Intentar conocer todos los elementos alrededor de una información que nos resulta de interés (quien escribe sobre el tema, que autores, en que fuentes tratan la materia, imágenes similares, etcétera).
- Observar, analizar e identificar las fuentes, un ejercicio que, si se hace habitualmente, será un antídoto efectivo para descartar información falsa.
- Observar las reacciones de y con los diversos actores (medios, sociedad, redes, etcétera).

- Tener presente que la mentira no es una opción en los medios con cierto prestigio, al paso del tiempo pueden pagar facturas (Serrano 2009, 562).

Ante tanta producción de información, es fácil desinformar; la capacidad de actuar en ocasiones se ve disminuida o resulta ínfima como resultado del ocultamiento de información, una situación que obliga a cerrar filas en la sociedad, en la academia y entre los involucrados con la información (instituciones, medios, autores e investigadores), para ejercer el derecho a tener acceso a la información útil y necesaria para la toma de decisiones, y en el momento oportuno.

Para interactuar con actores realmente informados, en los diversos foros de la sociedad o ámbito profesional se debe hacer saber a quienes pretenden ocultar, que la sociedad no está dispuesta a continuar con el juego, manifestar el malestar social por la manipulación de información, buscar y fortalecer alternativas que contribuyan a combatir la desinformación. El autor Pascual Serrano nos menciona y propone varios ejemplos:

- Internet:
 - Rebelión: nace en Madrid en 1966.
 - Alai: Con sede en Ecuador, su cobertura es América Latina.
 - Prensa Latina: Agencia internacional de prensa.
 - Argenpress: con sede en Argentina.
 - Adital: Sede en Brasil y ayuda de fundaciones italianas.
 - IPS-Inter Press Service: Agencia fundada en 1964.

Indymedia: Autodenominados Independent Media Centers (centros de medios Independientes). Se creó en 1999.

- Papel:
Le Monde Diplomatique: Nacido originalmente en Francia, en 1954.
Memoria: México.
Liberación: Suecia.
Punto final: Chile.
El Viejo Topo: España.
La Jornada: México.
Gara: Editado en el País Vasco.
Pueblos: por una Organización no Gubernamental.
Diagonal: España.
- Televisión:
Telesur: Creada por Venezuela, Cuba y Argentina, posteriormente se incorporan Bolivia, Nicaragua, Ecuador y Paraguay.
Democracy now: Con sede en Estados Unidos.
- Radio:
Púlsar: Una iniciativa de la Asociación Mundial de Radios Comunitarias– América Latina y el Caribe (AMARC – ALC).
Radialistas: Ecuador.
Red con Voz: con sede en Madrid (radios comunitarias latinoamericanas).

Es seguro que hay más organismos que verifican y garantizan el flujo de información en diversas áreas o temáticas, la

desinformación en diversos sectores agudiza el problema y aumenta el malestar en la sociedad. El trabajo de investigación obliga al diseño y la aplicación de normas que garanticen fuentes de información fidedigna, así como un esfuerzo conjunto por combatir el ocultamiento de información. Será fundamental difundir las investigaciones en portales institucionales, contar con el respaldo de autores y editores serios, con prestigio intachable para publicar los artículos.

La situación demanda un trabajo especializado y cooperación institucional, normas y criterios profesionales y éticos. En todos los niveles de la sociedad se debe involucrar a los sectores académicos, estar alertas al surgimiento de información falsa y crear filtros virtuales contra la desinformación. En la tecnología se tiene un aliado que debe usarse en el diseño de la estrategia.

Los lectores deben desarrollar un criterio político y social, hacer un análisis con responsabilidad, tener una mente abierta para comprender que no todos estarán de acuerdo con un solo planteamiento o con nuestras ideas o planteamientos; cada persona tendrá la libertad de hacer una lectura distinta de los acontecimientos. La idea es rescatar a las personas presas de la manipulación, del silencio o de marginación y vulnerabilidad por el ocultamiento de información.

Tecnología, redes, intereses de sectores económicos, políticos y sociales nos colocan frente a un mundo antagónico. Existen cuantiosas posturas en los medios de comunicación, al mismo tiempo se enfrenta una incomunicación global por barreras de idioma, régimen político, ideologías, creencias, preferencias, enfrentamos una revolución digital. El terreno de la batalla son los medios digitales, los combatientes los miembros de la sociedad que tienen la fortuna de acceder. El objetivo final debería dar paso a consolidar una democracia,

a una sociedad participativa e informada, que el flujo de ideas y conocimiento sean libres, que se genere el debate, el diálogo fructífero con base en el conocimiento, vencer la desinformar y el ocultamiento de información.

La producción de información nos llevará a contrapuntos, por ejemplo, creemos tener una comunicación libre y permanente. Al mismo tiempo, enfrentamos una incomunicación total por falta red o carencia de energía eléctrica, existen diversos puntos de vista en relación a los beneficios y desventajas que representa la red y sobre lo que se pueden obtener de ella por ejemplo,

[...] la plataforma Change.org, que trata también de poner en contacto a grupos locales, regionales e internacionales, cortocircuitando los tradicionales procedimientos democráticos, al objeto de establecer flujos de comunicación alternativos, que creen una masa crítica suficientemente importante para hacer reflexionar, y en su caso modificar las conductas de gobiernos (Tuñón 2017, 34-35).

“Change.org además actúa como blog y lugar de acogida libre y pública de peticiones por internet de carácter cívico, reformista, y en general reivindicativo del cumplimiento de los derechos humanos, aunque en el tienen cabida todo tipo de peticiones” (Wikipedia) tenemos también el caso de “Wikipedia [...] es una enciclopedia de contenido libre [...]”. Los servicios son administrados por la Fundación Wikimedia, una organización sin ánimos de lucro [...]” (Wikipedia) otro ejemplo, con beneficios, ambos interactúan con la sociedad de manera dinámica y con normas implícitas para todos.

Las instituciones académicas y unidades de información deben encaminar sus esfuerzos a atacar la desinformación y ocultamiento de información, incidiendo en la formación alumnos, egresados y usuarios con una visión amplia y

crítica de lo que sucede a su alrededor, abocarse a crear accesos confiables para que la información generada y consultada siempre esté disponible a la investigación o para quien desea estar informado.

Será importante sumar también a los medios de comunicación, por ejemplo, el pasado 24 de junio, se dio a conocer que

Canal 22 era el más confiable hasta febrero del 2019. La Secretaría de Cultura hizo un nuevo anuncio: Canal 22 es considerada la televisora más confiable de México, de acuerdo con el Digital News Report 2019, informe anual sobre la industria informativa que elabora el Instituto Reuters para el Estudio del Periodismo (Reuters Institute) de la Universidad de Oxford. También informó que la televisora es la primera en la calificación debido a que se mantiene como un medio público plural, incluyente y con visión crítica. [...] con esta noticia, Canal 22 refrenda su compromiso con la audiencia de ofrecer contenidos de calidad, dinámicos, informativos y creativos con el objetivo de formar una audiencia crítica (*El Universal* 2019).

Los medios son una excelente plataforma de difusión del conocimiento generado en las instituciones académicas.

Sería conveniente contar con más ejemplos similares; mayor participación que beneficie a la población; un compromiso con responsabilidad social; incidir en el incremento en la masa crítica de la población; una actuación ética de cada actor; consolidar una democracia equitativa, justa e informada; hacer una adecuada elección de los medios, y evitar la consulta de información poco confiables. Una noticia se diversifica según cada medio y aumenta la desinformación, la difusión de una nota genera tendencias económicas, ideológicas o culturales, si no se tiene cuidado esto abona al ocultamiento de la verdad.

En los medios siempre está presente un intento de influir, como lo demuestran

Hallin y Mancini (2004), quienes como punto de partida establecieron cuatro criterios básicos para comparar los sistemas de medios en Europa Occidental y América del Norte, a saber: i) el desarrollo del mercado de los medios, incidiendo en el desarrollo de la circulación de prensa de masas; ii) el grado y la naturaleza de la vinculación entre los medios de comunicación y los partidos políticos, lo que se resume en el grado en que el sistema de medios refleja las más importantes líneas de fractura política de una sociedad; iii) el grado de desarrollo de la profesión periodística ; o iv) la naturaleza o el grado de intervención estatal en el sistema de medios (Tuñón 2017, 278).

Lo anterior refleja el proceso de comunicación entre sociedad y política, si consideramos los

[...] cuatro tipos de modelos respecto a la radiodifusión pública; a) modelo gubernamental, en el que el gobierno se involucra directamente con el control de las [sic] medios públicos; b) modelo profesionalizado, por el que los medios públicos son administrados por periodistas profesionales, al objeto [sic] de liberarlos de cualquier tipo de control e interferencias políticas; c) modelo parlamentario o de representación proporcional, en el que el control de los medios corresponde a las diferentes organizaciones políticas en función a su representatividad; y d) modelo cívico o corporativista, por el que no solo los partidos políticos sino también sindicatos, patronal y otras asociaciones participan en la administración de los medios públicos (Tuñón 2017, 279).

La desinformación no solo proviene de la sociedad, involucra otros intereses que tratan de confundir, esto abona genera a la desinformación y al ocultamiento de información, hace caer en la omisión de verificar al no confirmar las fuentes.

CONCLUSIONES

En la actualidad, la población cree que con tener un dispositivo y una conexión a Internet es suficiente para estar informados; sin embargo, es fácil manipular y vulnerar a la sociedad, por dejar pendiente la comprobación de la información; autoría, fuente y las versiones sobre los acontecimientos.

En ocasiones, se considera que con periódicos, televisión o medios digitales se tiene información sobre temas actuales. Nada más alejado de la realidad, la desinformación y el ocultamiento de información avanzan en la sociedad. Esta situación obliga a buscar medios de comunicación y autores de prestigio ético ganado por su desempeño a través de los años; es importante señalar que algunos autores pierden su ética a cambio de un poco de fama, pretenden influir en las masas en la toma de decisiones.

La consulta de diversas fuentes de autores que investigan e innovan teorías en diversas disciplinas es determinante, también la difusión de sus trabajos por parte de las bibliotecas, será un medio para encaminar a los usuarios a elegir lecturas de quienes son autoridades en sus áreas del conocimiento, seleccionar accesos con prestigio o con respaldo institucional, las bibliotecas deberán fortalecer las actividades de pensar y forjarse un juicio crítico y objetivo en relación con la información.

La participación en redes sociales conlleva responsabilidades; por ejemplo, usar información confiable y veraz para encaminar a la sociedad a una participación libremente e informada que le permita generar nuevo conocimiento y pensar para dar respuesta a retos que tenemos que enfrentar en la sociedad en la actualidad; finalmente, combatir de manera frontal la manipulación y el ocultamiento de información que genera desinformación.

BIBLIOGRAFÍA

- Andraka, Gorka. El periodismo de clase: otro mundo es posible 20/12/2008. <https://rebelion.org/el-periodismo-de-clase/>. Consulta: 05/12 /2020
- Cruz, Francisco; Santana Ángeles Félix, Alvarado, Miguel Ángel. (2016) *La guerra que nos ocultan*. México: Editorial Planeta.
- Change.org. <https://es.wikipedia.org/wiki/Change.org>.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf.
- Galeano, Eduardo. *Patatas arriba: la escuela del mundo al revés* (1998). México: Siglo XXI.
- Mateos, Concha. (2020) Informarse o enfermarse: Noticias televisivas genéticamente modificadas <http://www.rebelion.org/noticia.php?id=67100>.
- Ramonet, Ignacio (2020). Medios de comunicación en crisis. <https://www.voltairenet.org/article123421.html>.
- Serrano, Pascal (2009). *Desinformación. Cómo los medios ocultan el mundo*. Barcelona: Ediciones Península.
- Tuñón, Jorge (2017). *Comunicación internacional: información y desinformación global en el siglo XXI*. Madrid: Fragua.
- El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/cultura/canal-22-era-el-canal-mas-confiable-hasta-febrero-del-2019-lo-seguira-siendo>.
- Wikipedia https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia_en_espa%C3%B1ol.

Información, desinformación, bibliotecas y usuarios del siglo XXI. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada y revisión de pruebas Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Óscar Daniel López Marín; Corrección de formación, Mario Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Ultradigital Press, S.A. de C.V. Centeno 195, Col. Del Valle Sur C. P. 09819, Iztapalapa, CDMX, México. Se terminó de imprimir en mes de abril de 2021.