

Información y crisis

Estela Morales Campos
Coordinadora



HM851
I546

Información y crisis / Coordinadora Estela Morales Campos. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2024.

x, 247 p. - (Información y sociedad)
ISBN: 978-607-30-8633-2

1. Información - Aspectos sociales. 2. Información - Aspectos morales y éticos. 3. Acceso a la información. 4. Desinformación. I. Morales Campos, Estela, coordinadora. II. ser.

Diseño de portada: Liliana Calvo Armendáriz

Primera edición: 1 de marzo de 2024

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

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

ISBN: 978-607-30-8633-2

Publicación dictaminada
Impreso y hecho en México

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	vii
Estela Morales Campos	

I.

LAS CRISIS Y EL ACCESO SOCIAL A LA INFORMACIÓN

Los peligros de la existencia de dueños de la verdad para la formación de opinión pública	3
Alejandro Ramos Chávez	
Crisis, teorías de la conspiración y ecosistema informativo	21
Jonathan Hernández Pérez	
La relevancia de los bienes comunes de información ante la crisis de la humanidad derivada del COVID-19	35
Esperanza Molina Mercado	

II.

VERIFICACIÓN Y CERTEZA DE LA INFORMACIÓN

ANTE LAS CRISIS GLOBALES

Tiempos de crisis: la información y sus tecnologías. Desde las primeras aplicaciones hasta el surgimiento y la actividad de la inteligencia artificial	61
Estela Morales Campos	
Escalamiento de la desinformación en el conflicto bélico Rusia-Ucrania	81
Hugo Alberto Figueroa Alcántara	
Sostenibilidad, ciencia ciudadana y observadores de aves: una propuesta holística de registro y uso de información	97
Fidel González-Quiñones	

III.

EL USO ÉTICO DE LA INFORMACIÓN

La infodiversidad frente a la neutralidad	117
Rosa María Martínez Rider	
Caracterización de los verificadores de hechos (<i>fact-checkers</i>) y evaluación de la confiabilidad de fuentes: un análisis desde la geopolítica iberoamericana	129
Javier Tarango y Juan D. Machin-Mastromatteo	
Reflexiones sobre los desafíos éticos de la inteligencia artificial en la educación superior: crisis e incertidumbre	159
Jairo Buitrago Ciro	

IV.

LAS CRISIS, LAS BIBLIOTECAS Y LOS ARCHIVOS

Gestión de crisis en el ámbito bibliotecológico	181
José Luis Vázquez Luna	
Información estratégica e innovación social en tiempos de crisis: aportes desde las bibliotecas y los archivos	195
Johann Pirela Morillo	
Derecho a la información, vía el acceso y uso de la información en las bibliotecas y los archivos	209
Nelson Javier Pulido Daza	
Humor académico versus crisis informativa: los libros de Rubén Gallo	231
Rubén Olachea Pérez	

Gestión de crisis en el ámbito bibliotecológico

JOSÉ LUIS VÁZQUEZ LUNA
Universidad Anáhuac, México

INTRODUCCIÓN

A través de la historia, la sociedad ha establecido una serie de instituciones u organizaciones que han sido parte fundamental de su evolución en diferentes entornos, el político, el económico, el social, el tecnológico, el legal y el ecológico. Estos organismos le han ayudado a lograr un desarrollo armónico y han sido un elemento indispensable en el crecimiento y consolidación de las actividades productivas que le han permitido alcanzar los objetivos propuestos, es decir son un reflejo de la situación que se está viviendo (Livacic 2009).

Dentro de estas organizaciones se encuentran las bibliotecas, que han sido espacios fundamentales para el acceso a la información, la cultura y la educación, y que han desempeñado diferentes roles a través de la historia, atendiendo las necesidades establecidas por la sociedad, como son: conservación de material, educación de la población, autoeducación enfocada en el desarrollo de nuevas habilidades con el fin de que las personas enfrenten situaciones sociales, y fomento a la lectura (Asociación Española de Comprensión Lectora 2019; Shera 1990).

Las bibliotecas, como cualquier otra organización, han enfrentado situaciones de crisis provocadas por factores diversos: económicos, políticos o sociales. En el caso particular de las bibliotecas, se encuentran situaciones como las guerras, los desastres naturales, los ataques de grupos humanos para destruirlas; y también el cambio en las necesidades de los usuarios, el cambio en los servicios requeridos por los usuarios y, más recientemente, el formato de almacenamiento y los hábitos de consumo de la información. Es decir, apoyan a la comunidad en diferentes ámbitos, como las crisis humanitarias y políticas, las recesiones económicas en las que las bibliotecas se convierten en refugios donde las personas pueden encontrar apoyo para encontrar trabajo, o para sobreponerse a alguna situación que esté afectando a la población o a alguna persona en particular.

En este capítulo se hará un recorrido por los principales factores que han incidido en la generación de un estado de crisis en las bibliotecas, y cuáles han sido las estrategias aplicadas por los bibliotecarios para enfrentarlas. También se analizarán las teorías de gestión de crisis y de prospectiva con el fin de identificar las principales premisas recomendadas por los autores para proponer estrategias a seguir que sirvan para enfrentar los problemas por parte de los encargados de las bibliotecas.

SITUACIONES Y FACTORES DE CRISIS

De acuerdo con la definición de la Real Academia Española (RAE 2023), una crisis es un “cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados” (primera acepción).

Haciendo un recorrido muy general por la historia de las bibliotecas se puede ver que se mantuvieron más o menos estables durante mucho tiempo, hasta que en el siglo XV la elaboración de los libros pasó a ser masiva debido a la invención de la imprenta, esto modificó directamente su funcionamiento y su estructura y también obligó a la generación de normativas para la organización del material.

Después de este acontecimiento, el funcionamiento de las bibliotecas se mantuvo plácidamente por otros 500 años, hasta que, en los años 60 del siglo XX, surgió la sociedad de la información y el uso de computadoras, revolucionando la idea tradicional de los servicios de las bibliotecas y del bibliotecario (Linares 2004). Después de ese suceso, la marcha de las bibliotecas ha sido vertiginosa, ya que los cambios y las adecuaciones que han tenido que hacer han implicado infinidad de planes para enfrentar los nuevos retos y enfrentar las situaciones de crisis.

“La época dorada de las bibliotecas en Europa fue de 1885 a 1970, posteriormente se llegó a una crisis en la que se deben revisar si pueden ser sustentables o si les alcanzan los recursos para ofrecer sus servicios” (Saavedra 2022, párrafo 7).

Al tomar en cuenta la definición de la Real Academia Española y considerar los componentes que integran las bibliotecas, principalmente el material bibliográfico en sus diferentes soportes, los factores que generan crisis se pueden clasificar en químicos, medioambientales, biológicos y los provocados por el hombre. Dentro de los químicos se considera la naturaleza propia de los materiales, ya que la acidez de las tintas, el tipo de papel y la manipulación en su consulta, provocan una descomposición natural de los documentos. Por otra parte, los ambientales, como la humedad, la luz y la temperatura a que son expuestos los documentos; si estos no se regulan de forma adecuada propician también un deterioro.

También existen los factores biológicos, como los hongos, que infectan el papel y los insectos que lo usan como alimento (como el piojo del libro, la polilla y otros), que generan un deterioro de los documentos y, si no se toman las medidas apropiadas, pueden desatar una crisis en el lugar donde se desarrollan.

Tenemos también los factores catastróficos o accidentales, generados por el agua y el fuego, debidos a errores en la construcción del edificio, la rotura de una tubería de agua o la cañería. Entre los más grandes desastres tenemos el ocurrido en 1994, que consumió los 350 000 libros y documentos históricos de la Biblioteca Central de Norwich (Reino Unido). En 1986 la destrucción alcanzó

el material de la Biblioteca Central de los Ángeles, en la que un incendio intencional consumió 400 000 volúmenes. Y en 1988 se perdieron 4 millones de ejemplares de la Biblioteca de la Academia de Ciencias de Leningrado. Estos son los más impresionantes incendios del siglo XX (Parada 2018; Tacón 2010). En México, debido a los sismos de 2017 y 2018, se afectaron 515 inmuebles de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, con diferentes magnitudes de daño, como fracturas en los muros, rotura de cristales, caída de objetos, entre otros (DGB 2018).

Por otra parte, el factor que más ha generado devastación y destrucción en las bibliotecas y las organizaciones es el provocado por el hombre, de ahí que se le pueda considerar como el más peligroso (AECL 2019; Comunidad Baratz 2020). Históricamente, se tiene registro de la cantidad de acervos destruidos durante las guerras, pues al ser tomado o invadido un país uno de los primeros puntos a destruir son los acervos de las bibliotecas. Esto se debe a la consideración de que destruyendo la historia y el patrimonio cultural de los vencidos se debilita su moral, y es más fácil su dominación y adoctrinamiento.

Dentro de esta categoría tenemos como breve ejemplo los múltiples relatos de destrucción de bibliotecas, entre los que se encuentran los documentos perdidos durante la Guerra Civil en España, los millones de libros y documentos desaparecidos durante la Segunda Guerra Mundial, donde se menciona que se perdieron 100 millones en Rusia, 15 millones en Polonia, y en Alemania, donde se perdieron cerca de 2 millones sólo en la Biblioteca Nacional de Berlín. Otros países que sufrieron esta afectación fueron Checoslovaquia, Bélgica, e Italia (Universo Escrito 2020).

Considerando el factor económico, en los últimos años la sociedad ha sufrido las consecuencias de la crisis económica y social que ha afectado a muchos países. Esto ha provocado una reducción drástica de los presupuestos destinados a las bibliotecas en general y las públicas en particular, lo que ha supuesto cierre de bibliotecas, recortes de personal, servicios, horarios y adquisiciones.

Según un informe de la Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESA-

BID 2019), en España, de 2010 a 2016, hubo un cierre de 251 bibliotecas (5.1%). En consecuencia, el número de puestos de trabajo también disminuyó un 4.0 %. (Arroyo-Vázquez *et al.* 2019).

En el caso de Estados Unidos, la cantidad total de bibliotecas prácticamente se ha mantenido desde 2009 a la fecha. En este año fue en el que más bibliotecas hubo, se contabilizaban 17 469; y para 2020 se contabilizaban 17 454, una disminución de 15 bibliotecas. Sin embargo, en 2013 fue el año en que menos bibliotecas había, eran 17 351, es decir, una diferencia de 115 entre el punto más alto y el más bajo. Aunque el número se mantiene más o menos igual, no hay un incremento significativo (Curcic 2023).

También en la historia de Estados Unidos, uno de los más grandes desastres naturales que se tiene registrado es el que se vivió el 25 de agosto de 2005 en la costa occidental del Golfo. Desde Nueva Orleans hasta Biloxi, el huracán Katrina castigó severamente las comunidades de Misisipi, Luisiana y Alabama, donde hubo pérdidas calculadas en \$200 000 millones de dólares (Hutchins 2008).

La noticia más reciente sobre el cierre de bibliotecas públicas (27 de julio de 2022) es la que difundió el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Brasil, que informa que entre 2015 y 2020 se cerraron 800 espacios. Algunos especialistas mencionan que esto puede ser una “política deliberada de destrucción del derecho a la lectura para todos” (Entretodos 2022, párrafo 1). También se menciona que debido a la desaparición del Ministerio de Cultura, el número de pérdidas puede ser mayor.

La pandemia del SARS-CoV-2, declarada en México en febrero de 2020 y finalizada en mayo de 2023, fue otra situación de crisis que tuvo que enfrentar la sociedad, ya que obligó a la población a permanecer aislada en sus casas con opciones de movilidad muy limitadas. Esta crisis la tuvieron que enfrentar las bibliotecas para ayudar a los usuarios en general, y a los estudiantes en particular, a continuar desarrollando sus actividades de la forma más normal posible, ofreciendo servicios en línea.

Un factor adicional a los mencionados anteriormente es el de los formatos digitales, que han impactado significativamente el funcionamiento de las bibliotecas. Éstas se han tenido que adaptar

para satisfacer las necesidades cambiantes de sus usuarios; han tenido que diseñar las bibliotecas digitales, con las implicaciones sociales, culturales, políticas y legales correspondientes (Moscoso y Ortiz-Repiso 2002).

Pareciera que el panorama de las bibliotecas sólo ha sido negativo, sin embargo, la crisis también ha generado aspectos positivos, como una mayor demanda de los servicios bibliotecarios por parte de la ciudadanía, especialmente de los sectores más vulnerables. Las bibliotecas se han convertido en lugares cálidos donde refugiarse del frío, acceder a internet, buscar empleo, recibir alimentos o artículos de aseo, o participar en actividades culturales o educativas. Según el estudio mencionado de la FESABID, el número de usuarios inscritos en las bibliotecas públicas españolas aumentó un 15% entre 2010 y 2017.

Ante este panorama, las bibliotecas han tenido que buscar medios y estrategias para adaptarse a la nueva realidad y seguir ofreciendo servicios de calidad a sus usuarios. Algunas de las acciones que han llevado a cabo son: aprovechar las nuevas tecnologías para facilitar el acceso a la información digital, ofrecer servicios en línea o mejorar la comunicación con los usuarios; fomentar la participación ciudadana y la colaboración con otras instituciones o agentes sociales para diseñar y desarrollar proyectos que respondan a las necesidades de la comunidad; potenciar el papel de las bibliotecas como espacios de encuentro, inclusión, aprendizaje y creatividad, donde se promueva el pensamiento crítico y la alfabetización informacional; reivindicar el valor social de las bibliotecas como garantes del derecho a la información, la cultura y la educación, y defender su financiación pública y sostenible.

Las bibliotecas se enfrentan a un momento difícil pero también lleno de oportunidades para demostrar su relevancia e impacto en la sociedad. La crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha supuesto un nuevo desafío para las bibliotecas, que han tenido que cerrar sus puertas temporalmente o limitar sus servicios presenciales. Sin embargo, también ha sido una ocasión para mostrar su capacidad de adaptación y resiliencia, ofreciendo recursos e iniciativas para apoyar a sus usuarios durante el confinamiento.

Las bibliotecas han desarrollado acciones para mitigar los efectos de la desinformación sobre la pandemia, facilitar el acceso a fuentes fiables y veraces, o promover el bienestar físico y mental de la población (Vázquez 2020).

Las bibliotecas son más necesarias que nunca en tiempos de crisis. Su papel como agentes de transformación social es clave para contribuir al desarrollo humano y al fortalecimiento de la democracia. Las bibliotecas deben seguir innovando y colaborando para ofrecer servicios que respondan a las demandas y expectativas de sus usuarios, así como para visibilizar su trabajo y defender su reconocimiento social (Vincent 2015).

GESTIÓN DE CRISIS

Las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno sumamente complejo, en el que influyen para su funcionamiento situaciones sociales, económicas, políticas, culturales, legales y de mercado. En dicho entorno se mezclan cuestiones internas y externas y toca a los responsables en la organización identificarlas, clasificarlas y evaluar su comportamiento a fin de prever una posible situación de crisis y diseñar estrategias que permitan enfrentarlas en caso de presentarse.

Pretender definir la crisis es muy complicado, ya que es un término polisémico del cual existen infinidad de interpretaciones hechas por varios autores. Esto se puede ver en la revisión bibliográfica que hace Hernández en su documento *Crisis en organizaciones* (2003), el concepto más general que se puede considerar para entender una crisis es que la organización se enfrenta a una situación que la pone en riesgo, y que se presenta de forma repentina.

Las crisis a menudo son generadas por personas, estructuras organizativas, economía, tecnología o desastres naturales. Los resultados pueden incluir pérdida de credibilidad o reputación, disminución de la cuota de mercado, daños a las instalaciones o a los recursos físicos, o pérdida de vidas humanas. Las condiciones para considerar un evento como una crisis son tres. La primera es que surge de forma de imprevista; la segunda, que es una amenaza

importante para el funcionamiento y permanencia de la organización; y la tercera, que requiere una acción rápida para su solución. Reforzando esta afirmación, la American Library Association (ALA s.f.) establece los siguientes elementos que se pueden reconocer en una crisis:

- Ocurre repentinamente.
- Exige una respuesta rápida.
- Interfiere con el desempeño organizacional.
- Crea incertidumbre y estrés.
- Amenaza la reputación de una organización.
- Aumenta en intensidad.
- Hace que personas externas examinen la organización.
- Altera permanentemente la organización.

Dentro de la clasificación de las crisis, se pueden ordenar por su origen externo o interno. En el primer orden, los factores que la generan provienen del entorno en que se desenvuelve la organización; en el segundo, lo propician las acciones realizadas dentro de la institución. Otra categoría de clasificación toma en cuenta su magnitud, y pueden ser: crisis superficiales, es decir, sucesos que pueden resolverse de forma inmediata y cuyos efectos no tienen mayor relevancia; crisis medias, que se detonan en ocasiones por la acumulación de eventos superficiales que no se atendieron o fueron atendidos de forma equivocada; y, finalmente, las crisis profundas, las que tienen una repercusión importante en la organización, generando daños graves, y pueden llegar a propiciar la desaparición de la organización.

Según Seeger, Sellnow y Ulmer (citados por Hristoulas y Chong 2020, 159), “la gestión de una crisis básicamente significa tres cosas: estar preparado para manejar la adversidad, minimizar el impacto de la crisis de manera efectiva y facilitar el proceso de gestión dentro del entorno de caos”.

Para el abordaje teórico del estudio de la crisis en las organizaciones existen diferentes propuestas para su gestión, muchos de ellas sugieren mezclar actividades de comunicación organizacional

y de relaciones públicas, no obstante, pareciera que no hay un modelo que cubra en su totalidad la crisis. En la figura 1 se presentan las características de algunos modelos.

Tabla 1. Características de los modelos propuestos para la gestión de crisis.

Autor	Fecha	Características	Referencia
Coombs	2004	Propuso clasificar las crisis en familias, en razón del grado de responsabilidad de la organización frente a la crisis. Tal estrategia permite hacer un mejor diseño de la gestión de crisis atendiendo las expectativas de los grupos de interés, porque de ello depende la reputación organizacional.	Coombs, T. 2004. "Impact of Past Crises on Current Crisis Communication: Insights from Situational Crisis Communication Theory". <i>Journal of Business Communication</i> . 41: 265 DOI: 10.1177/0021943604265607.
Zaremba	2015	Propuso una lista de acciones para planear la gestión de crisis, que incluye tareas como: crear un equipo de gestión multidisciplinario, identificar a los <i>stakeholders</i> , identificar canales para enviar mensajes clave, establecer un centro de comunicaciones para la gestión de crisis, entrenar a los voceros y practicar con simuladores.	Zaremba, A. J. 2015. <i>Crisis Communication: Theory and Practice</i> . New York: Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315705361 .
Costa	2020	Subrayó el valor del Director de Comunicación (DirCom) como parte del equipo de gestión de crisis y asesor del mismo. El DirCom es el encargado de tomar decisiones de comunicación, mientras se vincula con los demás integrantes del equipo multidisciplinario de gestión de crisis.	Costa, J. 2020. <i>El DirCom hoy</i> . México: Trillas.

Fuente: De la Vega y Vázquez 2022, 42.

El modelo que se utilice para la gestión de la crisis puede ser cualquiera de los propuestos por los autores, el más propicio para la organización y el problema que se esté enfrentando. Sin embargo, lo que sí debe considerarse es la forma en que se analizarán los factores que influyen en la situación de crisis. Dentro de las

metodologías que pueden ser utilizadas para analizar los elementos que influyen en la situación están el análisis pestel, que estudia lo Político, lo Económico, lo Social, lo Tecnológico, lo Ecológico y lo Legal; y de este resultado se generará el análisis FODA, para conocer las Fuerzas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la organización. Con esto, los tomadores de decisiones estarán en condiciones de actuar frente a una eventualidad.

Para llevar a cabo el plan general de comunicación de crisis, es necesario establecer un equipo con las personas más capacitadas para enfrentar una situación. Deben ser del área de dirección, de recursos humanos y del personal que integra la institución, inclusive en ocasiones será necesario incluir a personas externas para que coadyuven en la solución del problema.

Una vez que se cuenta con el equipo, es necesario elaborar el plan de comunicación en el que se establezcan las políticas y procedimientos a seguir ante alguna situación. Dentro de estos procedimientos se puede mencionar algo tan aparentemente sencillo como redactar un comunicado y la forma de darlo a conocer.

CONCLUSIONES

Si partimos de la esencia básica de las bibliotecas como organizaciones que apoyan a sus usuarios promoviendo la igualdad, facilitando el acceso a la información e, incluso, en algunos casos ofreciendo la posibilidad de buscar empleo, entonces éstas deben estar preparadas para enfrentar diferentes crisis, como las generadas por problemas ambientales o naturales. Debe contarse con un plan para atender situaciones como los recortes presupuestarios, el recorte de horarios, el cierre de sucursales e inclusive la censura, donde en algunos casos se pretende prohibir la lectura de algún material.

Las bibliotecas deben ofrecer apoyo a sus usuarios antes, durante y después de la crisis, con acciones como compartir y difundir información, sirviendo como punto de reunión para organizar alguna ayuda, como espacio de resguardo de las personas o buscando soluciones para el acceso a la información que haya sido

alejada del alcance de los usuarios. Este último caso ocurre, por ejemplo, cuando una sucursal es cerrada o los formatos impresos son descartados y la posibilidad de consulta está fuera de las posibilidades de los usuarios.

Para enfrentar cualquier situación de crisis, la biblioteca debe contar con un equipo que enfrente la situación, integrado por elementos encargados de la comunicación y el liderazgo, y que cuenten con un plan de comunicación de crisis, al cual se apegarán para su actuación. Se debe establecer claramente la función y actividad a desarrollar por cada persona.

En ocasiones, las bibliotecas no tienen una forma establecida para enfrentar una crisis, sin embargo, como institución, no está exenta de vivirla como se ha visto a través del tiempo, por lo que es necesario desarrollar una cultura organizacional.

REFERENCIAS

- American Library Association. Sin fecha. *Crisis Communication Information Resources & Tools*. <https://www.ala.org/tools/sites/ala.org.tools/files/content/Crisis%20Communication%20Planning.pdf>.
- American Library Association. Sin fecha. *Crisis Communications Guide*. <https://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/stateandlocal/ALA%20Legislative%20Toolkit%20-%20Crisis%20Communications%20Guide.pdf>.
- Arroyo-Vázquez, Natalia, Hilario Hernández Sánchez y José-Antonio Gómez-Hernández. 2019. *Las bibliotecas públicas en España: diagnóstico tras la crisis económica. Informe FESABID*. <https://www.fesabid.org/wp-content/uploads/2021/05/informe-fesabid-v12-digital.pdf>.
- Asociación Española de Comprensión Lectora. 2019. *Historia de la biblioteca*. <https://comprensionlectora.es/index.php/2013-11-27-16-50-54/2013-11-27-17-15-39/historia>.

- Comunidad Baratz. 2020. *Las principales causas de degradación de los documentos físicos y digitales*. 8 de julio. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/las-principales-causas-de-degradacion-de-los-documentos-fisicos-y-digitales/#:~:text=Factores%20del%20deterioro%20del%20material%20documental%201-2011,hombre%20...%204%204.%20Factores%20catastr%C3%B3ficos%20o%20accidentales>.
- Curcic, Dimitrije. 2023. “Número de bibliotecas en los EE. UU.”. *Wordsrated*. [https://wordsrated.com/number-of-libraries-in-the-us/#:~:text=As%20of%202020%2C%20there%20are,as%20mobile%20libraries%20\(bookmobiles\)](https://wordsrated.com/number-of-libraries-in-the-us/#:~:text=As%20of%202020%2C%20there%20are,as%20mobile%20libraries%20(bookmobiles)).
- De la Vega, Angélica y José Luis Vázquez Luna. 2022. “Gestión de crisis: reto actual para RRPP desde la comunicación organizacional”. *RedMarka: Revista de marketing aplicado*, 26 (2): 34-46. <https://doi.org/10.17979/redma.2022.26.2.9317>.
- Dirección General de Bibliotecas (DGB). 2018. *Memoria 2013-2018*. Secretaría de Cultura. https://dgb.cultura.gob.mx/recursos/documentos/informacion_general/201811/MemoriaDGB2013-2018.pdf.
- Entre Todos. 2022. “Brasil perdió casi 800 bibliotecas entre 2015 y 2020” [blog]. *Entre Todos. El periodismo que dice toda la verdad*. 27 de julio. <https://entretodosdigital.blogspot.com/2022/07/brasil-perdio-casi-800-bibliotecas.html>.
- Hernández Straub, Andrés Francisco. 2003. *Crisis en organizaciones: revisión bibliográfica y estudio de caso*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

- Hutchins, Holy M., Heather Annulis y Cyndi Gaudet. 2008. "Crisis Planning Survey Results from Hurricane Katrina and Implications for Performance Improvement Professionals". *Performance Improvement Quarterly*, 20 (2-4): 27-51. https://www.researchgate.net/publication/229644094_Crisis_planning_Survey_results_from_Hurricane_Katrina_and_implications_for_performance_improvement_professionals.
- Linares Columbié, Radames. 2004. "La bibliotecología y sus orígenes". *Ciencias de la Información*, 35 (3): 37-42.
- Livacic Rojas, Carlos. 2009. "Evolución de las organizaciones: un mundo en cambio". *Revista de Estudios Politécnicos*, 7 (12): 177-191. <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion%20Cambiante/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Evolucion%20de%20las%20Organizaciones.pdf>
- Parada, Alejandro E. 2018. "La otra voz de la historia de las bibliotecas: una proyección desde la Argentina y América Latina". *Información, Cultura y Sociedad*, 39. <https://doi.org/10.34096/ics.i39.5343>
- Moscoso, Purificación y Virginia Ortiz-Repiso. 2002. "El impacto tecnológico en el quehacer bibliotecario: hacia un nuevo modelo de biblioteca, la biblioteca digital". *Documentación de las Ciencias de la Información* 25: 115-127. https://www.researchgate.net/publication/39283178_El_impacto_tecnologico_en_el_quehacer_bibliotecario_Hacia_un_nuevo_modelo_de_Biblioteca_La_Biblioteca_Digital
- Real Academia Española. 2023. *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed. [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es>.
- Saavedra, Diana. 2022. "Enfrentan bibliotecas reto de reinventarse: han renovado su significado para crecer y en una nueva oportunidad para hacerlo. Conferencia de Andrew Pettegree". *Gaceta UNAM*. 17 de febrero. <https://www.gaceta.unam.mx/enfrentan-bibliotecas-reto-de-reinventarse/>.

- Shera, Jesse H. 1990. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, CUIB.
- Tacón Clavaín, Javier. 2010. “Los desastres en archivos y bibliotecas: causas y efectos, protección y recuperación”. Biblioteca Histórica de la Universidad Complutense de Madrid. https://eprints.ucm.es/id/eprint/10584/1/desastres_DT_2010-3_%282%29.pdf.
- Universo Escrito. 2020. “Breve historia de las bibliotecas. Parte I”. [Blog] (universoescrito.com).
- Vázquez Luna, José Luis. 2020. “Las noticias falsas (*fake news*), la desinformación y la infodemia durante la pandemia de la COVID-19”. *Sintaxis: Revista científica del Centro de Investigación para la Comunicación Aplicada*, núm. Extra 1: 189-202. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8521857>.
- Vincent, John. 2015. “The Role of Libraries in Times of Crisis”. CILIP. The Library and Information Association. 13 de octubre. <https://www.cilip.org.uk/news/news.asp?id=482443&hhSearchTerms=%22state+and+libraries%22>.

Información y crisis. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Sergio Sepúlveda; revisión especializada, Marcos Emilio Bustos Flores; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa y Marcos Emilio Bustos Flores; formación, Ojiva Comunicación y Diseño. Fue impreso en los talleres de MIGAL impresiones digitales S.A.de C.V., 3er Anillo de Circunvalación No. 73 Col. Barrio Santa Bárbara, Alcaldía Iztapalapa, C. P. 09000, CDMX. Se terminó de imprimir en marzo de 2024.