

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

***Coordinadora  
Georgina Araceli  
Torres Vargas***



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

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

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

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

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

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

1. Investigación bibliotecológica - México - Conferencias. 2. Investigación bibliotecológica - España - Conferencias. 3. Documentación - México - Conferencias. 4. Documentación - España - Conferencias. 5. Lectores. 6. Tecnología de la información. 1. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. 11. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: 25 septiembre 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,

Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN de colección: 978-607-30-6416-3

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

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

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## **Volumen 2**

### **Contenido**

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

Infodiversidad: bibliotecas y salvaguarda de la memoria . . . . . 3  
ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER

El derecho a la información ante los desafíos actuales . . . . . 19  
NELSON JAVIER PULIDO DAZA

Información e inteligencia colectiva para la superación  
de los problemas sociales . . . . . 43  
JOHANN PIRELA MORILLO

#### **V. TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA INFORMACIÓN**

La trascendencia de la información gubernamental  
para el comportamiento ciudadano ante problemáticas  
sociales coyunturales . . . . . 57  
ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ

Derecho a la información y transparencia en los sitios web  
de los ayuntamientos españoles. Un estudio a los municipios  
que tienen entre 5 001 y 10 000 habitantes . . . . . 75  
ANTONIO MUÑOZ CAÑAVATE, MARÍA JOSÉ TENA MATEOS,  
MELISA PÉREZ CEBADERO

Transparencia y rendición de cuentas en las bibliotecas:  
respuestas posibles a la demanda social de integridad . . . . . 91  
MIGUEL ÁNGEL GONZALO ROZAS

Plataformización de la sociedad y moderación de contenidos . . . . . 105  
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ

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

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

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

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

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

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

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

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

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

1 INEI, *Estadísticas del bicentenario*, 106.

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

3 *Ibid.*, 29.

4 *Ibid.*, 30.

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

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

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

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

---

5 *Ibid.*, 31.

6 *Ibid.*, 32.

7 *Idem.*

8 *Ibid.*, 33.

9 *Ibid.*, 34.

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

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

*Figura 1. Características de los niveles socioeconómicos en el Perú*



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

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

10 *Ibid.*, 37.



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

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

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

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

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

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

---

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

12 *Ibid.*, 15.

13 *Ibid.*, 36-37.

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

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

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

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

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

*Figura 2. Problemas del desarrollo de las bibliotecas*



Fuente: elaboración propia.

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

<sup>16</sup> INEI, *Encuesta Nacional...*, 190.

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

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

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

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

- 1) Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.  
2) Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

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

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

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

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

Elaborado por la Dirección de Lectura y del Libro, Ministerio de Cultura en base al Registro Nacional de Municipalidades – INEI, 2017-2019.

Fuente: Ministerio de Cultura, *Propuesta de la política nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas: propuesta* (Lima, Perú: Ministerio de Cultura, 2021), 68-69.

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

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

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

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

## COMENTARIOS Y DISCUSIÓN

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

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

---

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

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

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

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

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

---

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

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

21 *Idem*.

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

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

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

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

---

22 *Ibid.*, 27.

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

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

*Figura 3. Bibliotecas impulsoras del cambio en el Perú*



Fuente: elaboración propia.

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

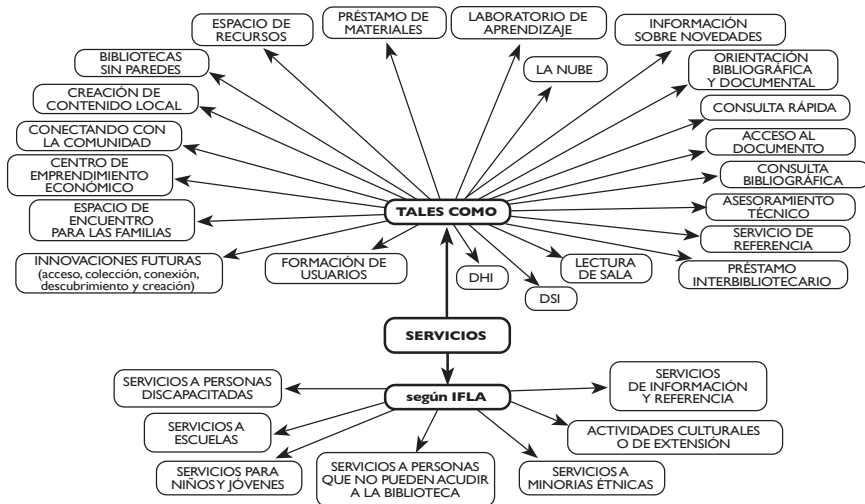
23 Izquierdo Alonso, “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”, 124.



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

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

Figura 4. Servicios de información para los usuarios



Fuente: elaboración propia.

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

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

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

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

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

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

24 CEPLAN, *Perú 2050...*, 121.

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

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

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

## CONCLUSIONES

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

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

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

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

## BIBLIOGRAFÍA

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

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

Calva González, Juan José. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). *Lineamientos Estratégicos para el Desarrollo Nacional 2010-2021. Documentos de trabajo #2*. Lima, Perú: CEPLAN, 2009. [https://www.ceplan.gob.pe/documentos\\_/lineamientos-estrategicos/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/lineamientos-estrategicos/).

\_\_\_\_\_. Perú 2050: tendencias nacionales. Documento de trabajo. Lima, Perú: CEPLAN, 2020. [https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/CEPLAN-Peru\\_2050\\_tendencias\\_nacionales.pdf](https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/CEPLAN-Peru_2050_tendencias_nacionales.pdf).

\_\_\_\_\_. Riesgos y oportunidades globales para el Perú 2020-2030. 2.a edición. Lima, Perú: CEPLAN, 2020. Documento de trabajo actualizado al 2020.

Consejo Nacional de Ciencias, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). *I Censo Nacional de Investigación y Desarrollo a Centros de Investigación 2016*. Lima, Perú: CONCYTEC, 2017. [https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/censo\\_2016/libro\\_censo\\_nacional.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/censo_2016/libro_censo_nacional.pdf).

Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2018*. Lima, Perú: inei, 2019. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1662/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1662/libro.pdf).

\_\_\_\_\_. *Estadísticas del bicentenario*. Lima, Perú: INEI, 2021. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1806/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1806/libro.pdf).

Izquierdo Alonso, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”. *Investigación Bibliotecológica* 13, n.º 26 (ene-jun 1999): 111-134.

Lara Vásquez, Juan. *La agonía de las bibliotecas municipales: 16 distritos de Lima y Callao no tienen salas públicas de lectura*. Lima, Perú: El Comercio, 2019.

Martínez Martínez, Ana Cecilia y Soraya Madero Durán. “Estudio de las necesidades de información de la comunidad de usuarios de la BIB-INEN, en apoyo al diseño del servicio de disseminación selectiva de la información”. *Revista Publicando* 8 n.º 28 (2021): 110-118. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2089>.

Ministerio de Cultura. *Propuesta de la política nacional de la lectura, el libro y las bibliotecas: propuesta*. Lima, Perú: Ministerio de Cultura, 2021.

Suárez Sánchez, Fernando. “Jorge Basadre y su libro Perú problema y posibilidad”. *QUIRON, revista de estudiantes de historia* 3, n.º 5 (jul-dic 2016): 12. ISSN 2422-0795.

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

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada, Blanca Vilchis Flores; revisión de pruebas, Anabel Olivares Chávez y Valeria Guzmán González; formación editorial, Oscar Fernando Arcos Casañas. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Gráfica Premier, 5 de febrero n.º 2309, San Jerónimo Chicahualco, C. P. 52170, Metepec, Estado de México. Se terminó de imprimir en septiembre 2022.