

***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. i. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. ii. 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

# La problemática social y el acceso a la información para los usuarios: el sector de comerciantes de Bolivia

SHINDY KAREN VÁZQUEZ MÁRQUEZ  
*Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia*

## INTRODUCCIÓN

A finales de la gestión 2019, el COVID-19 aparece en el mundo infectando a millones de personas que padecieron ante dicha enfermedad. Decenas de países optaron por cuarentenas rígidas entre los primeros meses de la gestión 2020 y, de esta manera, resguardar a sus ciudadanos.

El COVID-19 ha afectado al sector financiero, educativo, social, etcétera, por lo que un ejemplo claro son las unidades de información y sus diversas comunidades de usuarios. La pandemia ha generado bastantes investigaciones al respecto, como es el caso de las que abordan los cambios de interacción entre personas e información.

Por otro lado, la generación de información ha sido desbordante, entre noticias falsas y verdaderas, ha ocasionado que muchos caigan en la infoxicación, y en la aceptación de noticias falsas publicadas

especialmente en redes sociales. Asimismo, se ha percibido la importancia del manejo de la información por parte de los medios de comunicación, quienes día tras día afirmaron o negaron aseveraciones de diferentes noticias.

Considerando que el acceso a la información es un derecho universal, que no depende de etnia, lengua, sexo, religión o clase social existen individuos más vulnerables que otros, entre ellos el sector de comerciantes informales bolivianos, quienes tras la determinación de cuarentena rígida en el Estado Plurinacional de Bolivia fueron afectados por la disminución del capital económico y humano, que a su vez influyó en la forma de consultar la información.

El presente artículo tiene por objeto identificar y analizar los problemas de acceso a la información que el sector de comerciantes informales tuvo que atravesar durante la primera fase del COVID-19 en el departamento de La Paz, Bolivia; para determinar los factores que inciden se utilizó el método cuantitativo, con la aplicación de una encuesta con preguntas cerradas. Tras la revisión de las respuestas se identificaron tres factores relevantes que afectaron a la comunidad estudiada.

## CONTEXTO DE LA PANDEMIA EN BOLIVIA

En los países europeos los casos de COVID-19 iniciaron en el mes de enero, pero en el caso del Estado Plurinacional de Bolivia el 11 de marzo de 2020 se declara “Emergencia nacional por pandemia”, originada por la detección de dos personas infectadas, de ahí que los casos empezaron a subir día con día. Por esa razón, el 21 de marzo se declara cuarentena rígida de acuerdo con el Decreto Supremo 4199,<sup>1</sup> endureciendo las restricciones para evitar el incremento de contagios.

---

1 Decreto Supremo 4199, 21 de marzo de 2020, declara cuarentena total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del coronavirus (Gaceta Oficial Estado Plurinacional de Bolivia).

Imagen 1. Comerciantes informales antes de la cuarentena



Fuente: “Ministerio de Trabajo recuerda que reducción de horario laboral no contempla descuentos”, Agencias de Noticias Fides, consultado 1 de junio de 2021, <https://www.noticiasfides.com/nacional/sociedad/ministerio-de-trabajo-recuerda-que-reduccion-de-horario-laboral-no-contempla-descuentos-403931>.

Imagen 2. Comerciantes informales durante de la cuarentena



Fuente: “Cierran cuatro vías de viernes a domingo por el comercio navideño”, Agencia municipal de noticias, consultado 1 de junio de 2021, <http://amn.bo/archivo/index.php/en/recursos-periodistas/titulares/73-scat-lapaz/6709-nlapaz-vierre-vias-comercio-navidad>.

Las evidencias citadas reflejan el cambio dramático que sufrió el comercio, la cuarentena obligó al sector comercial y a los compradores a resguardarse en sus hogares, ocasionando la fractura en la economía de los vendedores, que tuvieron que guardar la mercadería ofertada.

## COMERCIANTES EN LA PAZ, BOLIVIA

Una de las características de la ciudad de Nuestra Señora de La Paz es el comercio informal, frecuente en zonas como la Buenos Aires, Max Paredes, Tumusla, Garita de Lima y Huyustus, donde se percibe la existencia de comerciantes en turnos que van desde tempranas horas de la mañana, hasta la tarde-noche.

Bolivia cuenta con gran cantidad de comerciantes, tiene la economía informal más grande del mundo, con cifras que según el Fondo Monetario Internacional (FMI) ascienden a 62.3% en 2018. El investigador Rodolfo ErosteGUI asevera que, para 2019, esta cifra fue de al menos un

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

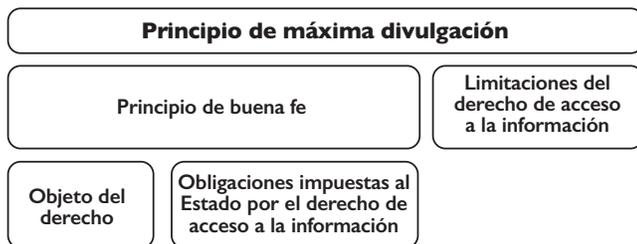
80%. La economía es solo una arista, ya que la conformación de las ciudades y su desarrollo en gran medida está supeditada a la informalidad a causa de la incapacidad estatal para orientar la dinámica inherente al ámbito “popular”.<sup>2</sup> Las zonas mencionadas en el párrafo anterior se caracterizan por la venta informal de ropa, calzados, implementos de aseo, material de escritorio, bebidas con y sin alcohol, entre otros artículos necesarios para el hogar.

El periódico *La Razón* realizó una investigación denominada “Ventas de las mañaneras bajan un 70% por la crisis y por la ropa china”<sup>3</sup> en la cual se determina que el porcentaje de afectación debido a la cuarentena rígida y al congelamiento del comercio, hizo que la producción y la importación de mercaderías se mantengan estáticas, ya que durante el confinamiento tuvieron que fragmentar el dinero base de sus negocios.

### ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) junto a la Organización de Estados Americanos (OEA) determina que el acceso a la información es derecho de cada uno de los ciudadanos, “para garantizar el ejercicio pleno y efectivo del derecho de acceso a la información, la gestión estatal debe regirse por los principios de máxima divulgación y de buena fe”.<sup>4</sup>

Gráfico 1. Principios del acceso a la información



Fuente: Comisión Internacional de Derechos Humanos y Organización de los Estados Americanos, *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*, 3.

2 Alejo Mamani, “Bolivia. La resiliencia popular en la cuarentena del día a día”.

3 Olivarez, “Ventas de las mañaneras...”.

4 OEA, *El derecho de acceso...*, 3.

El gráfico 1 muestra los principios más relevantes, que sustentan el presente escrito, ya que la comunidad estudiada refleja limitaciones para acceder a la información necesaria en pro de su desarrollo económico.

Asimismo, es necesario considerar aspectos del acceso a la información, para ello la Organización de Estados Americanos (OEA) en su escrito “El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos” menciona que acceder y analizar la información es importante, para, propiciar la participación ciudadana y la transparencia en las actividades de las instituciones. El artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos menciona:

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.<sup>5</sup>

Por otro lado, es necesario comprender la importancia de la información, en tal sentido Jaime Ríos Ortega en su escrito “El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva”,<sup>6</sup> menciona que la información tiene como significado ocho aspectos que se deben resaltar, los cuales son:

1. Acción y efecto de informar.
2. Oficina jurídica y legal donde se informa sobre algo.
3. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito.
4. Pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias.
5. Adquisición o comunicación de conocimientos.
6. Conocimientos comunicados o adquiridos.
7. Propiedad intrínseca de ciertos biopolímeros.
8. Educación e instrucción.

---

5 Jurisprudencia Constitucional y de Derechos Humanos, “La Libertad de Expresión en la Legislación Internacional”.

6 Ríos Ortega, “El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva”, 145-146.

Por su parte, Patricia Hernández Salazar indica que la formación de usuarios es un elemento importante:

Involucra el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información.<sup>7</sup>

Es importante saber llegar a la información para evitar caer en noticias falsas que tengan como efecto la mala toma de decisiones.

## INACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

Previo al conocimiento de los factores que inciden en la desinformación, es necesario indicar que se entiende como usuario de la información a toda persona que tenga la necesidad de satisfacer necesidades fisiológicas, sociales, académicas, entre otros.

Para determinar los motivos de la desinformación, fue necesario tomar como base el modelo sobre necesidades de información,<sup>8</sup> que se refiere al estudio de necesidades, comportamiento y satisfacción informacional; para este escrito se enfocó en los modos de acceso a la información tomando en cuenta factores internos y externos de la muestra de la comunidad estudiada.

La presente investigación se desarrolló aplicando el método cuantitativo, con la respectiva aplicación de la encuesta a 60 personas (100%), dicho instrumento está dividido en cuatro grupos de preguntas, el primero relacionado con los datos personales de la muestra elegida; el segundo referente a la situación económica, familiar y social durante la cuarentena rígida; el tercero enfocado en conocer la perspectiva general que se tiene del COVID-19; y el cuarto sobre las necesidades, comportamientos, facilidades y dificultades para acceder a la información.

7 Hernández Salazar, *La formación de usuarios...*, 11.

8 Calva González, *Las necesidades de información...*, 168.

Referente al primer grupo de preguntas se determinó que los participantes, en su mayoría (56%), oscilan entre 31 y 60 años de edad, es decir, son parte fundamental en la manutención de la familia.

El segundo grupo de preguntas reflejó, que la determinación de la cuarentena les causó asombro (80%), porque no comprendían la gravedad de la enfermedad, ya que era considerada como un simple resfrío; otros encuestados pensaron que era una estrategia política para evitar el retorno del anterior gobierno; otros manifestaron su apoyo al confinamiento, pese a lo sorpresivo que pudo haber sido.

El tercer grupo de preguntas se relaciona con el conocimiento del COVID-19, aun cuando la encuesta se realizó posterior a la primera y segunda olas de la pandemia, el 12% de los encuestados mencionan que la pandemia no existe, porque solamente es un fuerte resfrío que “nada más ataca a los débiles” o “en mi familia nadie se ha enfermado”; en contraposición el otro porcentaje tuvo que ver a sus familiares enfermos en casa y en hospitales, causando la desintegración del capital económico de sus negocios, ya que no contaba con ingresos, sino que realizaban más gastos en la cura de sus seres queridos.

El último grupo de preguntas nos brinda los puntos primordiales que evitan que nuestra comunidad de usuarios pueda acceder a la información de forma rápida.

## DESIGUALDAD SOCIAL Y ECONÓMICA

Como señalan las Naciones Unidas, “la humanidad está profundamente dividida y la tendencia de los últimos años no es en nada alentadora”.<sup>9</sup> Esta aseveración ha sido muy marcada en la gestión 2020, ya que muchas personas que viven de las ganancias diarias tuvieron que fracturar los ahorros, entre ellos la comunidad que se estudia en el presente trabajo que tuvo que pasar por esa situación. Durante la época de confinamiento, las personas sólo adquirirían alimentos, medicinas e implementos de aseo (detergentes, jabones, cloro); y otros productos

---

9 “ONU: La desigualdad se agravó en Bolivia en un 11%”, Educación Radiofónica de Bolivia (ERBOL).

como pantalones, calzado, calcetines, suéteres, mochilas, etc., no se consideraron artículos de necesidad primordial.

Referente al acápite, no solo es el caso de Bolivia, sino que en todos los países del mundo existen desigualdades sociales en mayor o menor grado de impacto, pero la desigualdad también puede ser:

- Económica.
- Educativa.
- Género.
- Racial.

Puntos que se tienen en común con el poder adquisitivo, ya que logra posicionar a las personas en diferentes “estratos sociales”.

El 100% de los encuestados, mencionaron la injusticia por la que pasaron, ya que las decisiones tomadas para salvaguardar la salud, fueron basadas en personas que cuentan con un ingreso mensual, y no así en los que la ganancia del día a día es muy importante para su subsistencia.

El 30% de los encuestados tuvieron la necesidad de cambiar de rubro (durante el confinamiento), volcándose por comerciar alimentos preparados, y venderlos por las zonas donde radican.

Por lo expresado, se puede determinar que la “desigualdad social” es uno de los factores para que esta comunidad de usuarios tenga dificultades con el “acceso a la información”, debido a que su enfoque es generar ingresos.

## BRECHA TECNOLÓGICA

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, por sus siglas en inglés), concibe a la brecha digital como “la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a las TIC y su uso para una amplia variedad de actividades”,<sup>10</sup> de

---

<sup>10</sup> OECD, *Understanding the digital divide*.

esta cita cabe recalcar, que el uso de las tecnologías contribuyen al fácil acceso a la información, coadyuvando de ese modo en la mejora de la toma de decisiones.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) brindan una gran cantidad de ventajas, como las siguientes:

- Acceso a la información.
- Comunicación remota.
- Educación en línea.
- Comercio electrónico.
- Entre otras.

Pero, para poder acceder a las ventajas mencionadas, es necesario saber utilizar un dispositivo con acceso a Internet, en este caso los celulares inteligentes.

En la encuesta aplicada, el 13% de las personas dijo contar con celulares análogos, manifiestan que “no es necesario tener uno de última tecnología, porque lo importante son las llamadas”; otro punto por el cual no compran un celular con acceso a Internet, es el precio que implica comprar un equipo tecnológico. En cambio, el 87% restante cuenta con celulares digitales; sin embargo, del porcentaje anterior el 63% de los encuestados (mismos que oscilan entre 50 y más de 60 años de edad) manifestó que prefieren informarse por los medios de comunicación audiovisual, por la confianza y veracidad que éstos transmiten al tratar la información.

El COVID-19 ha mostrado las dificultades que se tienen para acceder a la información, mediante las nuevas tecnologías de la información, los ciudadanos tuvieron que elegir entre comprar un celular digital (para cada integrante de la familia) o ahorrar ese dinero para los gastos posteriores que pudiesen surgir.

Por lo mencionado, el coste de comprar y el conocer el funcionamiento de los celulares inteligentes, son otros factores para no acceder a la información inmediata que las nuevas tecnologías permiten.

## MOTIVOS PERSONALES PARA NO ACCEDER A LA INFORMACIÓN

Este punto es relevante, ya que la comunidad estudiada (comerciantes informales) mencionó factores importantes para el “no acceso a la información”.

Gráfico 2. Factores de dificultad para acceder a la información



Fuente: elaboración propia con base a las respuestas de la encuesta aplicada.

De acuerdo con las respuestas del instrumento metodológico aplicado, se ha determinado que en bajo porcentaje el analfabetismo es un factor que incide en la inaccesibilidad de la información, cabe mencionar que este porcentaje corresponde a personas mayores de 60 años quienes, por diversas razones, no tuvieron la oportunidad de acceder a otros estudios.

Por otro lado, el tiempo es muy importante, ya que sumados los puntos 2 y 3 del gráfico 2 suman el mayor porcentaje del factor “dificultad para acceder a la información”, esto debido a la necesidad de acudir a sus puestos de trabajo desde muy temprana hora, en algunos casos a partir de las 4 o 5 de la madrugada, y que durante la jornada se enfoquen en la venta de sus productos.

## CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación se han abordado diferentes razones por las cuales los comerciantes informales (de las zonas mencionadas en el punto número 2, “Comerciantes en La Paz, Bolivia”) no pueden consultar fuentes de información, entre los resultados más destacados se mencionan los siguientes:

Las respuestas proporcionadas por los encuestados, afirmaron que las diferencias en los ingresos económicos y la pertenencia a un grupo social se volvió mucho más vulnerable por la pandemia, siendo éstas las causas para dificultar el acceso a la información, y tomar previsiones para mantener o incrementar su capital financiero.

De acuerdo con los resultados de las encuestas, la brecha tecnológica no solo puede ser por la posesión de un celular análogo o digital, sino también por las tecnologías blandas, aun cuando el 87% de los encuestados poseen celulares con acceso a Internet, el 63% de ellos no cuenta con la facilidad de navegar diferentes páginas en línea (periódicos, blogs, entre otros) para estar actualizados con la información.

Una de las conclusiones más relevantes y como respuesta al objetivo de la presente investigación es “el tiempo”, considerado el factor principal para no acceder a la información, debido a las constantes actividades que deben realizar en el día, para atraer consumidores lo que hace que se descuiden y pongan en un segundo plano a la acción de informarse.

Cabe mencionar que, el acceso a la información por parte de la comunidad estudiada apoyaría la buena toma de decisiones para encontrar estrategias y alternativas que incentiven el ahorro y la inversión económica, así como en el aspecto salud.

## BIBLIOGRAFÍA

Agencia Municipal de Noticias. “Cierran cuatro vías de viernes a domingo por el comercio navideño”. Consultado 1 de junio de 2021. <http://amn.bo/archivo/index.php/en/recursos-periodistas/titulares/73-scat-lapaz/6709-nlapaz-vierre-vias-comercio-navidad>.

Agencias de Noticias Fides. “Ministerio de Trabajo recuerda que reducción de horario laboral no contempla descuentos”. Consultado 1 de junio de 2021. <https://www.noticiasfides.com/nacional/sociedad/ministerio-de-trabajo-recuerda-que-reduccion-de-horario-laboral-no-contempla-descuentos-403931>.

Alejo Mamani, Guido J. “Bolivia. La resiliencia popular en la cuarentena del día a día”. *Artishock, revista de arte contemporáneo*, (26 de junio de 2020). Consultado 30 de mayo de 2021. <https://artishockrevista.com/2020/06/26/bolivia-resiliencia-popular-cuarentena/>.

Blog del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (*PNUD*) en Bolivia. <https://www.bo.undp.org/content/bolivia/es/home/blog/renaciendo-de-la-crisis--visibilizando-las-oportunidades-de-la-e1.html?fbclid=IwAR3vgr4n7pUOmWfvCQzTODoYFV5-vGeB3R1h3ORHC-ieSzCg7r4yDdXcj-0>.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2001. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L110/1/necesidades\\_informacion\\_fundamentos.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf).

Choquehuanca Callisaya, Ramiro J. “SI ESTOY TRABAJANDO EN LA CALLE NO ES POR GUSTO. Los de abajo en la mira de las élites y en tiempos del COVID-19”. *CIDES-UMSA, columna de opinión*, 16 de abril de 2020. Consultado 15 de junio de 2021. <http://www.cides.edu.bo/index.php/interaccion/opinion-f/344-si-estoy-trabajando-en-la-calle-no-es-por-gusto-los-de-abajo-en-la-mira-de-las-elites-y-en-tiempos-del-covid-19>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe / Organización Internacional del Trabajo. “Co-yuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”. *Publicación de las Naciones Unidas*, n.º 22 (mayo 2020). Consultado 1 de junio de 2021. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45557/S2000307\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45557/S2000307_es.pdf).

Comisión Internacional de Derechos Humanos y Organización de los Estados Americanos (OEA). *El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*. Estados Unidos de América: OEA, 2010.

Decreto Supremo 4199, 21 de marzo de 2020, declara Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (Gaceta Oficial Estado Plurinacional de Bolivia). <http://www.gacetaoficial-debolivia.gob.bo/normas/buscar/4199>.

Educación Radiofónica de Bolivia (ERBOL). “ONU: La desigualdad se agravó en Bolivia en un 11%”. Publicado 29 de enero de 2014. Consultado 10 de junio de 2021. [https://anteriorportal.erbol.com.bo/noticia/social/29012014/onu\\_la\\_desigualdad\\_se\\_agravo\\_en\\_bolivia\\_en\\_un\\_11](https://anteriorportal.erbol.com.bo/noticia/social/29012014/onu_la_desigualdad_se_agravo_en_bolivia_en_un_11).

Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1998.

Ideas para el futuro. Conferencia CAF. “Secuelas de COVID-19 en la economía boliviana: El desempleo y la economía informal”. Consultado 3 de junio de 2021. <https://ideasparaelfuturo.caf.com/media/1746/concurso-de-ensayos-caf.pdf>.

Jurisprudencia Constitucional y de Derechos Humanos. “La Libertad de Expresión en la Legislación Internacional”. *Consultas Legales* (enero 2020). Consultado 5 de junio de 2021. [https://consultaslegales.com.bo/articulos/114-la\\_libertad\\_de\\_expression\\_en\\_la\\_legislacion\\_internacional/](https://consultaslegales.com.bo/articulos/114-la_libertad_de_expression_en_la_legislacion_internacional/).

Newsroom Infobae. “Trabajar de ‘lo que sea’, una realidad social ante las elecciones en Bolivia”. *Infobae*, 5 de octubre de 2020. Consultado 10 de junio de 2021. [https://www.infobae.com/america/agencias/2020/10/05/trabajar-de-lo-que-sea-una-realidad-social-ante-las-elecciones-en-bolivia/?fbclid=IwAR2Q6WfTZP6167STZkLaswL2wC1zxeO2HS\\_ySzMNP-9cPOo92ZPtVPJjW-6A](https://www.infobae.com/america/agencias/2020/10/05/trabajar-de-lo-que-sea-una-realidad-social-ante-las-elecciones-en-bolivia/?fbclid=IwAR2Q6WfTZP6167STZkLaswL2wC1zxeO2HS_ySzMNP-9cPOo92ZPtVPJjW-6A).

Olivarez, Sheila. “Ventas de las mañaneras bajan un 70% por la crisis y por la ropa china”. *La Razón*, 18 de abril de 2021. Consultado 31 de mayo de 2021. <https://www.la-razon.com/financiero/2021/04/18/ventas-de-las-mananeras-bajan-un-70-por-la-crisis-y-por-la-ropa-china/>.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). *Understanding the digital divide*. París, Francia: OECD Publications, 2001. Consultado 20 de julio de 2021. <https://www.oecd.org/sti/1888451.pdf>.

Ríos Ortega, Jaime. “El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 28, n.º 62 (enero/abril 2014): 143-179. ISSN 0187-358X. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v28n62/0187-358X-ib-28-62-00143.pdf>.

***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.