



ARIEL ANTONIO MORÁN REYES
Compilador

**MEMORIAS DEL XXXI ENCUENTRO DE
PROFESORES Y ESTUDIANTES DEL COLEGIO
DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**



Facultad de
Filosofía y Letras



COLEGIO DE
BIBLIOTECOLOGÍA
Y ARCHIVOLOGÍA





MEMORIAS DEL XXXI ENCUENTRO
DE PROFESORES Y ESTUDIANTES DEL
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVOLOGÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

DRA. MARY FRANCES TERESA RODRÍGUEZ VAN GORT

Directora

DRA. ZAIDA MARÍA CELIS GARCÍA

Secretaria General

DR. ROBERTO DE JESÚS VILLAMIL PÉREZ

Secretario Académico

MTRO. EMILIO ALBERTO MÉNDEZ RÍOS

Jefe de la División de Estudios Profesionales

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

DRA. BRENDA CABRAL VARGAS

Coordinadora

MTRA. ELBA FERNÁNDEZ CRUZ

*Secretaria Académica de la Licenciatura en
Bibliotecología y Estudios de la Información*

LIC. LUCÍA CECILIA GUEVARA GUADARRAMA

*Secretaria Académica de la Licenciatura en
Administración de Archivos y Gestión Documental*

DR. BARDO JAVIER GARCÍA MARTÍNEZ

LIC. VERÓNICA MÉNDEZ ORTIZ

DRA. ESPERANZA MOLINA MERCADO

DR. ARIEL ANTONIO MORÁN REYES

Comité Académico Asesor

ARIEL ANTONIO MORÁN REYES
Compilador

MEMORIAS DEL XXXI ENCUENTRO
DE PROFESORES Y ESTUDIANTES DEL
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVOLOGÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
2023

Z668 Memorias del XXXI Encuentro de Profesores y Estudiantes
E53 del Colegio de Bibliotecología y Archivología / coordinador
Ariel Antonio Morán Reyes. - México : Universidad Nacional
Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, 2023.

viii, 245 p.

ISBN: 978-607-29-5071-9

1. Escuelas de bibliotecología - México - Congresos.
 2. Archivos - Administración - México - Congresos.
- I. Morán Reyes, Ariel Antonio, coordinador.



Diseño de cubierta: Ariel Antonio Morán Reyes

Primera edición, 2023

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Circuito Interior s/n, Ciudad Universitaria,
04510, Ciudad de México.

Editado y producido en México

ISBN: 978-607-29-5071-9

ÍNDICE



- 1 Nota proemial

TEMAS DE PENSAMIENTO HUMANÍSTICO Y CULTURA ESCRITA

- 5 El libro manuscrito en el mestizaje cultural. El caso de los sermonarios en náhuatl de la Biblioteca Nacional de México

María de Jesús Ruiz Orihuela

- 21 Epítome sobre ética digital

Ariel Antonio Morán Reyes

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 39 Asimetrías de la Ley General de Bibliotecas y la Ley Federal del Derecho de Autor

Iván de Jesús García Páez

- 47 La norma ISO 21946:2018 sobre valoración documental

Daniel Martínez Bonilla

RECURSOS DE INFORMACIÓN

- 59 Curaduría de información: una aproximación a su funcionalidad

José Luis Alfredo Mora Guevara, Feliciano Palestino Escoto y Guadalupe Marisol García Escalante

TECNOLOGÍAS DIGITALES

- 77 Tecnología educativa en apoyo al proceso de enseñanza/aprendizaje de recursos digitales
Alberto Castro Thompson, Selene Violeta Castillo Rojas y Bardo Javier García Martínez
- 91 Retos y oportunidades del diseño de un simulador 3D en la enseñanza superior
María Guadalupe Venteño Jaramillo
- 103 Tecnologías emergentes para la gestión documental de los archivos
Luis Eduardo Colmenares Gómez, Belem Fernández Díaz González y Jesús Luyn De la Rosa Saldívar

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- 121 Servicios bibliotecarios multiculturales e inclusivos para la comunidad transgénero
María de los Ángeles Avelar Mayer
- 131 Más allá del mostrador de referencia: del correo electrónico a los servicios virtuales en bibliotecas académicas
Patricia Lucía Rodríguez Vidal, Susana Guerrero Rodríguez y César Augusto Millán Pérez
- 151 Bibliotecas al servicio de los grupos de la diversidad sexual: visión desde la interseccionalidad
Michelle Rosas Hernández
- 163 Propuesta de un instrumento de evaluación de servicios en el área de consulta y referencia en unidades de información: La percepción del usuario
Guillermo Delgado Román, Andrea Alejandra González Navarrete, Ramón González Suárez, Yamel Eunice González Valencia, Jesús Gutiérrez Espinosa, Dalia Juárez Aguilar, Fátima Medina Almanza, Estefanía Menchaca López, Óscar

Iván Pedroza Cabrera, Karla Georgina Reyna Lobato, Uziel Josías Ruiz Diego, Martha Aurora Santiago Islas, Jonathan Josué Vázquez Pablo, Anahí Zamora Pérez

ORGANIZACIÓN INFORMATIVO-DOCUMENTAL

- 179 Creación de perfiles de aplicación en RDA Toolkit para apoyar la docencia

Nallely Hernández Sánchez, Dalia Juárez Aguilar, María José León Méndez y Jonathan Josué Vázquez Pablo

RELATOS DESDE LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA Y ARCHIVÍSTICA

- 195 Semblanza como bibliotecólogo: Mtro. Jaime Sandoval Álvarez

Edith Flores Bautista y José Tomás Palacios Medellín

- 213 El impacto de los recursos y medios digitales en la formación del profesional en Archivología: la percepción del estudiante

Brenda Nicol Hernández Velázquez

- 223 Storytelling: Historias extraordinarias para nuestra labor bibliotecaria

Marisela Romero Vázquez, Paola Elizabeth Becerra Rosas, José Luis Bernal Hernández, Khalil Corona Díaz, Rodrigo Ortiz Vargas y Marcela Sánchez Franco



Nota proemial

En el marco de los trabajos de coordinación del *XXXI Encuentro de Profesores y Estudiantes del Colegio de Bibliotecología y Archivología* (en 2022), ha resultado particularmente significativo que la presente obra –que se ha dispuesto a la entrega para su estampa– se pueda ostentar bajo la modalidad de *memorias*. Ya sea como evidencia de la amplitud intrateórica y de experiencias de las ciencias de la información en el mundo concreto (con su multitud de horizontes), o como el redescubrimiento de la misión educativa que tiene la Facultad de Filosofía y Letras, que es la brújula de su vida institucional. Estas memorias, ahora registradas, no se han conformado como un mero fichero de testimonios sin un sentido de alteridad, sino como una muestra declarativa de los arduos caminos recorridos en la construcción de redes de conocimiento, hacia la formación disciplinaria.

Si bien, a través de estos años, se ha sabido preservar el carácter formal y celebratorio de este Encuentro (propicio para un intercambio fraternal de ideas), conviene destacar que, para esta edición en particular, se tuvo una especial dedicación para conmemorar y reconocer a los miembros de la comunidad que fallecieron el tramo transcurrido entre 2021-2022. De manera emotiva, se distinguió la huella de labranza que legó un trivio de nuestros docentes –en la mente y manos de sus discípulos, y en la remembranza de sus cofrades–. Para ellos, este recuerdo: a Beatriz Juana Casa Tirao (1935-2022), a Marcela Camarillo Ortiz (1972-2021) y a Eric Marcial González Nando (1962-2022). Y en este mismo sentido de evocación y memoria, para este año 2023, se cumplen siete décadas de que el entonces director de la Facultad, el filósofo del alma mexicana, don Samuel Ramos, diera su anuencia para que se concedieran las primeras diplomaturas como bibliotecarios –antes, inclusive, de la fundación de nuestro Colegio–, derivadas de aquellos cursos en Biblioteconomía que un año antes diligenció el ínclito José María Luján Asúnsolo.

Ariel Antonio Morán Reyes

TEMAS DE PENSAMIENTO
HUMANÍSTICO Y CULTURA ESCRITA

El libro manuscrito en el mestizaje cultural. El caso de los sermonarios en náhuatl de la Biblioteca Nacional de México

*María de Jesús Ruiz Orihuela **

INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XVI, y a partir de la colonización de las culturas mesoamericanas, comenzó una larga línea de producción de manuscritos novohispanos de carácter doctrinal. Estos libros fueron instrumentos de evangelización empleados por la orden de los franciscanos, quienes fueron los que en un inicio asumieron la responsabilidad de transmitir el mensaje cristiano a los pobladores indígenas del territorio mesoamericano. En el caso particular de los sermonarios manuscritos en náhuatl, estos son producto del mestizaje cultural que se suscitó durante el periodo novohispano, ya que representan una manifestación del trabajo que naturales y evangelizadores realizaron de manera conjunta. Este aspecto, que se revela en las características materiales y textuales de dichas obras bibliográficas, es una muestra del sincretismo libresco que se dio a consecuencia del proceso de colonización que tuvo lugar en la Nueva España.

Entre los propósitos de este estudio se encuentra el de brindar un panorama de las implicaciones que tuvo el uso del náhuatl en la evangelización, principalmente desde lo que respecta a los primeros manuscritos doctrinales novohispanos. Y, a partir de ello, dilucidar cómo es que estos libros se convirtieron en un producto que reflejó una clara mezcla de

* Técnica Académica en la Biblioteca Sotero Prieto, Instituto de Matemáticas, UNAM.

culturas, lo que dio lugar al fenómeno de la aculturación y el mestizaje cultural. Por lo que, se presenta una aproximación sobre la labor evangelizadora originada en el Colegio de Santa Cruz de Tlatelolco, recinto que destacó al propiciar la comunicación bilateral entre jóvenes de la nobleza indígena y misioneros franciscanos. En su interior, surgió una abundante producción manuscrita dedicada a textos cristianos, por lo que se instauró como un centro que proveyó de conocimientos sobre la elaboración del libro manuscrito a indígenas, quienes asumieron la figura de traductores, copistas y encuadernadores. Este aspecto permite afirmar que los libros manufacturados en el Colegio de Tlatelolco fueron resultado de la colaboración de naturales en la producción de obras bibliográficas en las que se fusionaron recursos, procedimientos y contenidos de origen mesoamericano y europeo.

Conjuntamente y de manera particular, se aborda el caso de los sermonarios manuscritos del siglo XVI que se conservan en la Biblioteca Nacional de México (BNM), los cuales se encuentran integrados en su colección de manuscritos del Fondo Reservado y entre los que se ubican obras que se estima son procedentes del Colegio de Tlatelolco. Dichos materiales son una de las manifestaciones manuscritas de inicios del periodo novohispano que han logrado perdurar hasta la actualidad, por lo que, además, de ser significativos en términos históricos, sociales, teológicos, bibliográficos, lingüísticos, filológicos, etnográficos, codicológicos y bibliotecológicos, también lo son desde el aspecto multicultural, puesto que constituyen productos emanados de la diversidad confrontada entre dos culturas durante el complejo proceso de conquista-colonización. Entonces, desde la óptica centrada en los procesos de mestizaje cultural, el presente análisis se relaciona estrechamente con el tema del multiculturalismo en general y con la perspectiva histórica y bibliográfica en particular.

A continuación, se ofrecen una serie de reflexiones sobre la manera en que el proceso de colonización, derivado de la conquista española, contribuyó en la transformación del libro manuscrito producido en el territorio que había comprendido

Mesoamérica y que pasó a ser la Nueva España. Se abordan las distintas modificaciones que presentaron este tipo de obras bibliográficas en cuanto a estructura material y contenido, así como adopción del alfabeto latino para a traslación de lenguas indígenas, y el uso de las éstas, en compañía de textos escritos en idiomas de origen europeo. Tales aspectos caracterizaron la formación libros manuscritos que, en la actualidad, pueden ser catalogados como híbridos dado que en ellos se reunieron y combinaron peculiaridades procedentes de distintas culturas. Ejemplo de lo anterior fue la traslación de la doctrina cristiana al náhuatl, resultado de un evidente mestizaje cultural que tuvo lugar en la Nueva España.

EL MESTIZAJE Y LA ACULTURACIÓN COMO UN FENÓMENO DE DIVERSIDAD CULTURAL

De acuerdo con Gruzinski (2016), el término *mestizaje* refiere al conjunto de mecanismos que inciden en la formación de fenómenos híbridos surgidos tras el establecimiento de una relación entre dos entidades sociales distintas (Pérez-Brignoli, 2017).¹ En este sentido y de manera específica, el mestizaje cultural implica interculturalidad, según la perspectiva de la UNESCO (2010, p. 5), puesto que genera modificaciones en el significado de los objetos que han sido creados bajo contextos y perspectivas culturales particulares, los cuales se diversifican al ser trasladados a concepciones que tienen fundamentos sociales disímiles. El mestizaje cultural es un proceso que se desarrolla de manera paulatina y constante puesto que se basa en la interacción de dos o más culturas que son diferentes entre

¹ El tema del mestizaje comúnmente suele abordarse de acuerdo con dos perspectivas, la que refiere al aspecto biológico y aquella que se vincula al cultural. En el caso del mestizaje biológico, éste se define como el fenómeno de mezcla entre individuos cuyos rasgos raciales son distintos entre sí. Por lo que respecta al mestizaje cultural, se trata de un proceso de transmisión de elementos culturales que provienen del contacto permanente entre distintas sociedades, lo que deriva en el surgimiento de nuevos fenómenos culturales.

sí y que, al interrelacionarse, producen nuevas manifestaciones intelectuales, simbólicas y organizacionales.

Así como el mestizaje cultural se encuentra implícitamente vinculado al proceso de interculturalidad, también lo está con el de aculturación, pues es debido al contacto entre una influencia cultural interna con una externa que se generan nuevas fases de cambio social. De tal manera que, a partir de la relación permanente entre una cultura con otra es que se producen modificaciones significativas y profundas en el comportamiento, las costumbres y las posturas ideológicas de los individuos. No obstante, aunque este fenómeno repercute al inicio en lo individual, paulatinamente trasciende a lo colectivo y ocasiona transformaciones sociales (Aguirre, 1957). Es entonces que la fusión suscitada mediante el encuentro entre distintas culturas provoca cambios en el aspecto étnico, lingüístico, religioso, artístico, simbólico, entre otros, y en todo aquello que surge de la interacción social (Betancur, 2014).

MESTIZAJE LINGÜÍSTICO Y RELIGIOSO

El lenguaje es el medio universal de comunicación de los seres humanos; la lengua es un sistema de signos orales y, en ocasiones, escritos que permite al ser humano comunicarse e interactuar con quienes comparte el mismo conocimiento sobre dicho sistema de transmisión oral y escritural. Cada lengua, además, es un elemento cultural que ha dotado de identidad a los pueblos. Alrededor del mundo se han producido un sinnúmero de lenguas que han favorecido el desarrollo de culturas; cada una de ellas ha presentado características propias que han respondido a las necesidades de las sociedades en las que se han gestado. Actualmente es fundamental promover la diversidad lingüística, pues cada lengua representa un ejemplo de diversidad cultural. En consecuencia, es de suma relevancia tanto la preservación de las lenguas vivas, como de aquellas

que sólo se conservan en testimonios escritos o audiovisuales (Junyent, 2014).

Para que una lengua perdure es preciso que exista una transmisión intergeneracional que ofrezca a los nuevos miembros de una comunidad la posibilidad de comunicarse a través de ella y, posteriormente, delegar sus conocimientos a la siguiente generación. De lo contrario, existe el riesgo de que el número de sus hablantes presente una disminución que, a la larga, puede provocar que la lengua perezca. Tal escenario implicaría una pérdida irreparable para el patrimonio lingüístico. La preservación de las lenguas implica que éstas deben instituirse como un elemento fundamental dentro del esquema social ya que, por medio de ellas, los individuos logran interactuar entre sí y generar otras manifestaciones culturales. Es por tal motivo que las lenguas representan un fenómeno de gran diversidad, puesto que no se circunscriben a un modelo que se encuentre previamente establecido, si no que derivan de aquellas condiciones socioculturales de la comunidad en la que se originan.

De modo que, las lenguas, al ser un producto cultural, se encuentran en una transformación constante debido a que dependen de diferentes factores, tocantes a las necesidades de comunicación entre sus hablantes. Consecuentemente, aquellos factores por los que se producen transformaciones en los idiomas pueden ser de diversa índole. Entre los más habituales se encuentran las modificaciones derivadas de la transición generacional, puesto que ello implica cambios en el contexto histórico y social que resultan determinantes para el empleo, aplicación e innovación en las formas de expresarse. Otro factor que tiende a ocasionar transformaciones sustanciales en los idiomas es la adopción y apropiación de términos o usos lingüísticos procedentes de otros idiomas. Este aspecto comúnmente está relacionado con el mestizaje cultural, que puede dimanar de algunos fenómenos migratorios, invasores y colonizadores.

La preservación de las lenguas que existen en la actualidad implica promover la diversidad lingüística. Aunque resulta

imposible cuantificar las lenguas que perduran, es importante considerar que cada una de ellas representa un ejemplo de la diversidad cultural que se ha desarrollado desde el surgimiento de los primeros sistemas lingüísticos de la humanidad. En consecuencia, tanto la preservación de las lenguas vivas, como de aquellas de las que sólo se conservan en testimonios escritos o capturados en medios audiovisuales, denota que la diversidad lingüística se encuentra ligada, estrechamente, a una pluralidad cultural. En todo caso, se trata de la contextura de un mestizaje lingüístico.

Junto con la lengua, la religión constituye otra de las manifestaciones culturales que expresan un rasgo identitario. La influencia que ha tenido la religión durante los procesos sociales e históricos ha estado vinculada a confrontaciones que, en varias ocasiones, han surgido como resultado de la migración o de la invasión de culturas que se han encargado de imponer estructuras y concepciones religiosas diferentes a los pueblos sometidos.

A lo largo de la historia de la humanidad se han producido una serie de conflictos que tienen su base en la discrepancia de índole religiosa. Ello se ha dado a causa de la relevancia que tienen las religiones para las diferentes culturas, así como consecuencia de la diversidad de éstas en casi cualquier región del mundo. La influencia que ha tenido la religión durante muchos de los procesos sociales e históricos ha estado vinculada a confrontaciones que, en varias ocasiones, han surgido a raíz de la migración o de la invasión de culturas, imponiendo estructuras y concepciones religiosas diferentes a las de los pueblos sometidos. En este contexto, se ha producido un evidente mestizaje religioso.

Un ejemplo se suscitó en el continente americano con la introducción del cristianismo a partir de la colonización. Este cambio en el sistema religioso tuvo su fundamento en la conquista espiritual que acompañó a la dominación cultural que llevaron a cabo los españoles sobre las culturas originarias. Este fenómeno se encuentra vinculado al proceso de aculturación y al de mestizaje cultural, puesto que a pesar de que se forzó a las

sociedades mesoamericanas para que adoptaran la lengua castellana y la religión cristiana, preservaron elementos de sus propias culturas y propiciaron un sincretismo que se reflejó en distintas expresiones sociales.

El hecho que en cada cultura se desarrolle una o varias religiones que pueden incrementarse o generar un sincretismo al momento de tener contacto con otras culturas, ha propiciado que se dé una diversidad religiosa que, comúnmente, se acompaña por el establecimiento de nuevas manifestaciones entre las que se encuentran las ceremonias, ritos, símbolos, aspectos iconográficos, artísticos, literarios, entre otros. Todos estos aspectos pasan a formar parte de expresiones que dotan de identidad a las poblaciones y, por lo mismo, es de gran importancia que sean preservadas en tanto que forman parte de la identidad cultural y étnica.

LA EVANGELIZACIÓN COMO UN PROCESO DE MESTIZAJE RELIGIOSO-CULTURAL EN EL PERIODO NOVOHISPANO

Se ha estimado que, durante el primer cuarto del siglo XVI, las poblaciones que se encontraban establecidas en los territorios que en la actualidad corresponden al valle de México, a Toluca y Puebla, así como parte de Morelos y Guerrero, sumaban entre diez y veinticinco millones de habitantes que tenían como lengua predominante el náhuatl (Gruzinski, 2016).

Estas poblaciones nahuas tenían una arraigada tradición oral que se acompañaba por modos de expresión gráfica plasmada en distintos soportes como papel amate, papel maguey o lienzos de algodón. Si bien las culturas mesoamericanas no habían desarrollado la escritura alfabética en el periodo anterior a la conquista española, sí disponían de una serie de signos para la expresión gráfica, los cuales han sido clasificados por Gruzinski (2016) en tres tipos: los pictogramas que son las representaciones visuales de objetos y acciones, los ideogramas que tienen como principal función la evocación de cualidades, atributos o

conceptos a partir de la figuración de un objeto y, por último, los *signos* fonéticos que al emplear la expresión glífica son los más cercanos a las características de los alfabetos occidentales.

En el caso particular del náhuatl, su representación gráfica tuvo un claro y manifiesto acercamiento a la fonetización dada su naturaleza aglutinante, por lo que sus características morfológicas tendían a facilitar su descomposición silábica. Este aspecto resultó fundamental para que, durante el proceso de evangelización, los españoles adoptaran al náhuatl como el principal idioma utilizado en la traslación del mensaje cristiano y su conjunta introducción en las poblaciones originarias (Gruzinski, 2016).

Fue a través del desarrollo y uso de la expresión pictográfica que muchas culturas mesoamericanas produjeron códices, cuyo formato era presentado a manera de biombo, lienzo u como hoja suelta. Es decir que, previo a la conquista, existía una tradición de representación que tenía como base el legado y la formación en torno al conocimiento enfocado a los elementos pictográficos, además de las técnicas de manufactura para la elaboración de los códices, momento en el que la figura del *tlacuilo* (escribano-pintor) resaltó al ser uno de los principales personajes encargados de la transmisión, elaboración y conservación de los códices, los cuales fueron denominados por los nahuas como *amoxтли*.

Aún después de iniciada la colonización, las poblaciones nahuas continuaron con la producción de manuscritos, mismos que mantenían elementos tradicionalmente prehispánicos entre sus características de representación y de manufactura. Empero, a causa de las prohibiciones impuestas por la Iglesia Católica, fue común que la creación de estos libros tuviera que ser clandestina con la finalidad de evitar su destrucción y de evadir las sanciones derivadas de su posesión (Gruzinski, 2016).

Las medidas coercitivas aplicadas por los colonizadores hacia las comunidades nativas generaron un progresivo mestizaje cultural lingüístico-religioso que emanó, en gran medida, de la resignación de la nobleza ante la imposición del cristianismo y la creciente denominación colonial. Este proceso de adaptación provocó que los naturales tuvieran que adoptar elementos

procedentes de la cultura española, a la par que dotaron de nuevos significados a sus propias manifestaciones culturales a causa de la comunicación establecida con los conquistadores. Bajo este contexto, comenzó la profunda transformación de una sociedad enmarcada en un continuo proceso de aculturación y complejo sincretismo.

Incluso cuando en las primeras décadas de la colonización diversas culturas mesoamericanas continuaron con la producción de manuscritos de características procedentes de la tradición precolombina, también comenzaron a elaborarse libros cuyo formato estaba basado en el código medieval, pero que se distinguían por la particularidad de contener diversos elementos propios de las comunidades indígenas. Por lo que, este tipo de obras bibliográficas de carácter híbrido significaron la yuxtaposición de aspectos formales, lingüísticos, ideológicos y religiosos derivados de culturas que eran disímiles entre sí; originándose un interesante mestizaje libresco.

Uno de los principales centros de producción de estos manuscritos de carácter híbrido y de evangelización fue el Imperial Colegio de la Santa Cruz de Santiago de Tlatelolco que, fundado en 1536 por la orden de los franciscanos, destacó al ser un espacio que brindó educación superior a quienes formaban parte de las élites indígenas. En él se ofrecía la enseñanza de las artes menores universitarias, se instruía para aprender el signo gráfico, la producción literaria y las lenguas, especialmente el latín. En consecuencia, al poco tiempo de su fundación, el Colegio se convirtió en "un recinto que propició el rescate de la memoria, el diálogo intercultural y la configuración de un nuevo cristianismo" (Jiménez Rentería, 2016). De modo que, en el Colegio de Tlatelolco se entrelazó la cultura mesoamericana con la procedente de Europa y se produjeron nuevos sistemas de representación lingüística, así como transformaciones en los paradigmas religiosos y socioculturales de la región.

La dinámica del Colegio de Tlatelolco consistió en mantener una interacción constante y un aprendizaje mutuo entre los evangelizadores y los jóvenes indígenas que eran

instruidos en él. A partir de esta enseñanza fue que dentro del Colegio se generó un ambiente propicio para que los religiosos pudieran ser auxiliados en las traducciones del español al náhuatl, así como del náhuatl al latín o al español. Este escenario incidió en la creación de doctrinas, tratados, sermonarios y vocabularios que fueron de gran ayuda en el proceso de evangelización. Asimismo, conforme los colegiales se tornaron doctos en cuestiones de religión, comenzaron a colaborar en la producción de textos en náhuatl, como fue el caso de los confesionarios o los evangelios, los cuales también eran instrumentos empleados para la enseñanza de la nueva fe. (Romero Galván, 2016).

LOS SERMONARIOS MANUSCRITOS EN NÁHUATL DE LA BNM, TESTIMONIO DE MESTIZAJE CULTURAL-LIBRESCO

Durante las primeras décadas del siglo XVI se generó una producción significativa de manuscritos en náhuatl dentro del Colegio de Tlatelolco, por lo que esta institución destacó no sólo por la formación educativa que ofreció a la nobleza indígena, sino también por favorecer la configuración escrita y el rescate lingüístico del náhuatl, idioma que prontamente se convirtió en el enlace comunicativo entre naturales y evangelizadores en el periodo colonial.

En este sentido cabe hacer la acotación respecto a que, se ha denominado “nahuatlización” del cristianismo al proceso que, derivado del mestizaje cultural y de aculturación, provocó que el náhuatl fuera adoptado y empleado por el catolicismo al momento de emprender y desarrollar algunas de las labores de evangelización. Así, la lengua mexicana se convirtió en uno de los instrumentos de colonización y, derivado de ello, su sistema lingüístico presentó transformaciones que fueron el resultado de la introducción del catolicismo. La interacción cultural e intelectual que se produjo durante la evangelización quedó plasmada en textos cristianos que fueron compuestos en diversas lenguas

indígenas, entre las que predominó el náhuatl (Alcántara Rojas, 2013).

El uso de lenguas indígenas, al momento de elaborar textos útiles para el proceso de evangelización, se reflejó en la producción tanto de manuscritos como de impresos, entre los cuales se encontraban doctrinas, epístolas, vocabularios, manuales de confesión, relaciones, vidas de santos, obras teatrales, ejercicios espirituales, sermonarios, homilías, tratados de devotos, paisajes bíblicos, entre otros. De modo que, para la creación de materiales bibliográficos escritos, principalmente en lenguas como el náhuatl, fue preciso adaptar un continente lingüístico al alfabeto latino para que resultara posible trasladar una serie de discursos, cuyo objetivo principal fue la evangelización en la Nueva España, expresión cultura ceñida a la conquista espiritual.

La imposición del español de manera inevitable ocasionó que los idiomas originarios de Mesoamérica se volvieran lenguas minoritarias y que, desafortunadamente, muchas de ellas se extinguieran sin dejar siquiera registro escrito de su existencia. En este sentido, el caso del náhuatl denota la preponderancia que tuvo no sólo durante la época precolombina, sino también después de iniciada la conquista, ya que se erigió como la lengua empleada para vincular a las poblaciones indígenas con los conquistadores. Fue por tal motivo que fungió como la lengua utilizada para el ejercicio de la plasmación escrita y, por lo mismo, al haber obtenido la predilección de los evangelizadores, logró preservarse a través del tiempo mediante manuscritos.

Los libros en náhuatl que fueron producidos durante el primer siglo de la conquista representan un legado lingüístico dado que, si bien esta lengua se mantiene viva, ha presentado cambios que permiten distinguir transformaciones entre el náhuatl clásico y el contemporáneo (Aguirre Beltrán, 1957). Entre esos libros, se encuentran los sermonarios que fueron producidos prácticamente desde el inicio del periodo novohispano. Este tipo de textos tenían entre sus principales

propósitos el de servir como herramientas de evangelización puesto que eran empleados por los frailes para la predicación.

En la actualidad, la BNM conserva dentro de su colección de manuscritos del Fondo Reservado, un corpus compuesto por textos de carácter doctrinal, escritos mayoritariamente en náhuatl. Entre ellos, hay algunos volúmenes que contienen exclusivamente sermones procedentes del siglo XVI. Estos libros representan el inicio de lo que fue una larga tradición bibliográfica, la cual refleja un ejemplo del sincretismo surgido a partir de la unión de elementos de origen mesoamericano y europeo.

Estos sermonarios manuscritos de tradición indígena tienen características homogéneas entre sí. Todos fueron escritos en papel verjurado europeo, mantienen una estructura basada en la formación de cuadernillos que se encuentran plegados y cosidos a manera de códice medieval y fueron escritos con tinta ferrogálica de origen europeo.² En cuanto a la parte textual y de planeación del libro, destaca que su contenido es trilingüe dado que está constituido por fragmentos en latín y español que acompañan al texto principal en náhuatl, lo cual es evidencia de mestizaje lingüístico. Más aún, contienen elementos que permiten distinguir la tradición de manufactura proveniente de los *scriptoria* medievales, tal es el caso de la presencia del *pautado* que solía aplicarse para determinar la disposición del texto e indicar al amanuense la estructura de la caja de escritura que debía seguir al momento de la transcripción.

También resalta el uso de avisos técnicos, tal es el caso de la presencia de la *signatura* y el *reclamo*. Dos elementos que surgieron a raíz de la necesidad de tener mecanismos que

² Las encuadernaciones de los volúmenes que se conservan en la BNM de sermonarios en náhuatl del siglo XVI, se estima que proceden de las primeras décadas del siglo XVIII. Esta datación ha sido propuesta a partir de la revisión meticulosa del papel empleado para servir en las guardas y contraguardas. En él se han distinguido marcas de agua que, de acuerdo con bases de datos especializadas en filigranas, permiten determinar que el papel fue elaborado a principios del siglo XVIII en Europa. Además de ello, es importante mencionar que las cubiertas de las encuadernaciones son homogéneas, pues todas son enteras en piel jaspeada con el lomo decorado por una rueda dorada y contienen un *tejuelo* donde se señala un *titulillo* que hace referencia al contenido de las obras.

permitieran advertir al copista y al encargado de plegar los folios, cuál debía ser el orden por seguir de los cuadernillos, según la secuencia del texto. Ahora bien, este tipo de aspectos revelan lo preponderante que fue para los franciscanos inculcar a los naturales una parte importante de la tradición europea de la producción del libro manuscrito.

Esta serie de aspectos que constituyeron la manufactura de los sermonarios manuscritos en náhuatl indica que existió una transmisión de conocimientos referentes a la producción de libros manuscritos, la cual se surgió como consecuencia de la colaboración entre evangelizadores e indígenas que se vieron obligados a mantener un contacto que trascendió a librario. Por lo que, si bien es cierto que la labor de insertar el pensamiento cristiano en las comunidades originarias fue el principal motivo de la dinámica que aplicaron para la elaboración de textos religiosos; también fue que, durante el primer periodo de colonización, la tarea de los misioneros desembocó en la formación y creación de libros de carácter híbrido. Ello significó el inicio de la tradición bibliográfica novohispana, hoy pasaje histórico relevante de la bibliografía mexicana.

REFLEXIONES FINALES

Los diferentes procesos de evangelización propiciaron que se generara una abundante producción de textos cristianos en lenguas indígenas que empleaban el alfabeto latino y que recuperaban elementos tanto de los manuscritos europeos como de los mesoamericanos, ya fuera en cuanto a su formato o a su soporte. De tal suerte que, resulta posible establecer que el mestizaje cultural que surgió a partir de la colonización, además de generar cambios en los aspectos sociales, religiosos, políticos o artísticos, también tuvo repercusiones significativas en uno de los artefactos culturales más emblemáticos de la humanidad: el libro.

La inserción de elementos europeos en el universo del libro que se producía en el área mesoamericana representó el surgimiento de un modelo híbrido, el cual se caracterizaba por reunir algunos componentes derivados principalmente del libro manuscrito medieval con aspectos procedentes de los códices prehispánicos. Con base en las cualidades físicas y textuales de estos libros de carácter híbrido, es posible distinguir cuatro propiedades que se fusionaban en el libro que comenzó a producirse en América tras la conquista española: el tipo de contenido, de formato, de soporte y de expresiones lingüísticas empleadas para su escritura.

Así pues, el mestizaje cultural que devino a partir del proceso de colonización generó cambios profundos no sólo en los aspectos de índole social, sino también en los mecanismos que se empleaban para transmitir la palabra escrita. Esto sucedió a raíz del surgimiento de libros cuyas características implicaron un sincretismo de tradiciones librescas, basadas en lo que anteriormente habían sido producidas en contextos culturales mesoamericanos y europeos. Fenómeno cultural que incrementó y, en cierto modo, enriqueció la diversidad bibliográfica.

Dentro de este contexto es factible afirmar que el término "bibliodiversidad" puede ser empleado para hacer referencia cuando el fenómeno del mestizaje cultural, en el que se encuentran implícitas la aculturación y la interculturalidad, origina cambios sustanciales en la morfología del libro. De modo que, los manuscritos en náhuatl de carácter doctrinal implicaron, además del reflejo del mestizaje cultural, un producto del mestizaje libresco en sí mismo. Por lo que la trascendencia, en el caso de los sermonarios escritos en náhuatl, además de estar basada en lo concerniente a su contenido y a su esencia religiosa, también está enmarcada en el ámbito histórico-cultural de la diversidad bibliográfica que se desarrolló en tiempos de la Nueva España.

FUENTES CONSULTADAS

- Aguirre Beltrán, G. (1957). *El proceso de aculturación*. UNAM, Dirección General de Publicaciones.
- Alcántara Rojas, B. (2013). Evangelización y traducción: la vida de san Francisco de san Buenaventura vuelta al náhuatl por fray Alonso de Molina. *Estudios de Cultura Náhuatl*, (46), 89-158.
- Gruzinski, S. (2016). *La colonización de lo imaginario: sociedades indígenas y occidentalización en el México español, siglos XVI-XVIII*. Fondo de Cultura Económica.
- Jiménez Rentería, J. (2016). Proemio. En E. Hernández y P. Máynez (eds.), *El Colegio de Tlatelolco. Síntesis de historias, lenguas y culturas* (pp. 7-8). Destiempos: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Acatlán.
- Junyent, M. C., et al. (2014). *La diversidad lingüística: una invitación a reconocerla, comprenderla e incorporarla*. Horsori.
- Pérez-Brignoli, H. (2017). *Aculturación, transculturación, mestizaje: metáforas y espejos en la historiografía latinoamericana*. *Cuadernos de Literatura*, 21(41), 96-113.
- Romero Galván, J. R. (2016). El Colegio de Tlatelolco, universo de encuentros culturales. En E. Hernández y P. Máynez (eds.), *El Colegio de Tlatelolco. Síntesis de historias, lenguas y culturas* (pp. 10-24). Destiempos: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Acatlán.
- UNESCO (2010). *Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, División de las Expresiones Culturales y las Industrias Creativas. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142919_spa.



Epítome sobre ética digital

*Ariel Antonio Morán Reyes **

PREÁMBULO

La revolución digital ha brindado enormes oportunidades para transformar nuestros espacios y sus confines, tanto en la vida pública como en la privada, algo que atañe a rubros como el nuevo urbanismo, la atención médica, la educación o al calentamiento global. Esta reconfiguración de la realidad –que se estructura a partir de metodologías analíticas para deconstruir datos masivos para la toma de decisiones–, ha decantado en una creciente dependencia hacia los dispositivos programados por algoritmos, además de la reducción gradual de la participación humana o la exigua supervisión de ciertos procesos automatizados. Todo esto plantea preguntas apremiantes sobre los alcances de la justicia, la pérdida de autonomía, la libertad, la atribución de responsabilidad, etcétera. Infortunadamente, tales oportunidades acarrear grandes desafíos éticos que suelen ser minimizados, cuya solución, se asume, puede dirimirse en el ámbito técnico. De hecho, la atribución de responsabilidades se ha vuelto una deliberación problemática, pues los conflictos digitales involucran, cada vez más, a los sistemas autónomos, como el aprendizaje automático o los algoritmos de las redes neuronales (que es el modelo simplificado de la inteligencia artificial, basado en los procesos cerebrales de los seres humanos).

Estos desafíos –inscritos en el corazón mismo de la ética– pueden ser abordados en forma sopesada si se fomenta, por un

* Profesor de Tiempo Completo del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Coordinador Académico del Diplomado “Proyectos de Humanidades Digitales para la Bibliotecología”, División de Educación Continua, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

lado, el desarrollo y la aplicación de innovaciones digitales, al tiempo que se garantiza el respeto de los derechos humanos y los valores que configuran sociedades de la información abiertas, pluralistas y tolerantes. Pero lograr tal equilibrio, huelga decir, no es una tarea simple. En primer lugar, pasar por alto cuestiones éticas puede provocar un impacto negativo y algún grado de rechazo social. Por otro lado, enfatizar *in excessus* sobre aspectos relativos al despliegue de libertades en rubros complicados, puede conducir a propuestas de regulación excesivamente rígidas, lo cual puede perjudicar las posibilidades de aprovechar el valor social de las innovaciones digitales.

Un ejemplo de la complejidad de un análisis similar sería plantear las dimensiones y alcance de los derechos digitales, que no sólo son el desdoblamiento de libertades –como los derechos humanos y las garantías individuales– con el uso de redes informáticas, sino también un nuevo tipo de prerrogativas, como son los derechos de la personalidad (tales como el derecho a la propia imagen o el derecho a la propia voz), que son aquellos que le permiten a la persona poseer esas cualidades de su identidad, lo que implica aspectos tanto positivos como negativos, además de otros precautorios (Flores Ávalos y Pérez García, 2019). Actualmente, con continuo uso de las tecnologías digitales, estos derechos adquieren una mayor importancia, tanto para una posible ampliación del repertorio de derechos humanos como para pensar en qué consiste este concepto (Cruz Parcero, 2018, pp. 68-73). La masiva difusión de fotografías o videos de personas en redes sociales expone cuestionamientos como si es legítimo captar la imagen y voz de alguien y compartirlas en Internet, si se requiere o no su consentimiento, si la autoridad puede captar nuestra imagen (o si nosotros podemos captar la imagen de los servidores públicos).

1. DE LA ÉTICA DE LA INFORMACIÓN A LA ÉTICA DIGITAL

En medio de este escenario, ha surgido la *ética digital*, misma que conforma profundas reflexiones para pensar de manera crítica a las tecnologías digitales y sus usos, para avanzar en su dilucidación, y que su evocación no se reduzca a un esfuerzo intelectual por ampliar su espectro de aplicación. En términos generales, la exigente tarea que tiene por delante estriba en:

[...] navegar entre el rechazo social y la prohibición legal para llegar a soluciones que maximicen el valor ético de la innovación digital en beneficio de nuestras sociedades, de todos nosotros y de nuestro entorno. Para lograr esto, la *ética digital* se basa en los cimientos proporcionados por la *ética de la información*, que se ha centrado, durante los últimos 30 años, en los desafíos que plantean las tecnologías de la información y la comunicación (Floridi, Cath y Taddeo, 2019, pp. 10-11).

Se trata de una vertiente que estudia cómo las tecnologías digitales condicionan las posibilidades para actuar éticamente, pero también las circunstancias sociales y culturales en las que se generan algunas creencias y que afectan la circulación de la información, a través de la interacción continua y compleja entre el espectro analógico y el digital (Ingvarsson, 2021, pp. 3-4). Los conflictos de este tipo oscilan constantemente entre lo virtual y lo tangible, pues la naturaleza de sus actores involucra entidades artificiales junto con seres humanos y otros objetos físicos.

Si bien, es importante desarrollar un planteamiento desde la filosofía moral "que proporcione una visión holística para el acercamiento a todo el universo de cuestiones morales provocadas por la innovación digital", debe precisarse que esta *ética digital* ha de "refinar el enfoque respaldado por la *ética de la información*", aunque ambas no aborden siempre los mismos problemas ni con el mismo sentido de reflexión (Floridi, Cath y Taddeo, 2019, pp. 10-11). A partir de una revista al *continuum* DATOS → INFORMACIÓN → CONOCIMIENTO, podría posicionarse a la *ética digital* como una "ética de los datos" (enfocada en la defensa y gestión de sus atributos que describen entidades), y no tanto

como una “ética de la información” (con la mira puesta en la circulación con “libertad” para su aprovechamiento sociocultural). En consonancia, la posible transición hacia una ética digital, desde una ética de la información, destaca la necesidad de concentrarse en el entorno general, en ambientes particulares, en las tecnologías, en las disciplinas involucradas, en las prácticas y en estructuras correspondientes, y en el impacto general del mundo digital interpretado en sentido amplio; en otras palabras, en la compleja interacción y dinámicas entre los datos, los agentes, sus comportamientos y los entornos. Por lo tanto, para este enfoque, lo que se requiere es que una ética digital proporcione un enfoque holístico a todo el universo de problemas morales causados por la innovación digital (Capurro, 2017, pp. 187-191).

En este sentido, la ética digital se vuelve primordial para poder generar políticas y procedimientos institucionales para el adecuado uso y gestión de los datos, al discutir sobre valores, derechos, y responsabilidades. Al mismo tiempo, delibera sobre lo que debe o no debe hacerse al margen de la legislación existente o a pesar de su alcance. En otras palabras, reflexiona sobre la autorregulación individual (cuestión nodal en la ética), pero también acerca de la regulación institucional, lo que no implica ir en contra de ella, sino realizar valoraciones en función de ella para cambiarla. Esto conlleva la integración de marcos interdisciplinarios acerca de los diversos retos que los medios digitales plantean sobre el manejo de datos y el uso de la información en la vida cotidiana (Hu y Zhang, 2018).

Ahora bien, la ética digital puede entenderse de dos maneras, lo que en la literatura en inglés llaman “ética dura” y “ética blanda”. La *ética dura* es lo que generalmente tenemos en mente cuando se discute en profundidad sobre valores, derechos, deberes y responsabilidades –o, más ampliamente, qué es moralmente correcto o incorrecto, y qué se debe o no se debe hacer– en el curso de la formulación de nuevas regulaciones o el desafío las que ya existen. En resumen, la ética dura es lo que hace o da forma a la ley (Floridi, 2018, pp. 2-4). Así, en el mejor

de los casos, cabildear a favor de alguna buena legislación o para mejorar la que ya existe puede ser un caso de ética dura.

La *ética blanda* cubre el mismo terreno normativo que la ética dura, pero lo hace considerando lo que debe y no debe hacerse, al margen de la regulación existente (en términos de autorregulación). Dicho en otro modo, la ética blanda es una ética posterior al cumplimiento. Ahora bien, tanto la ética dura como la blanda suelen presuponer factibilidad o, en términos más kantianos, suponen que “deber implica poder”, dado que un agente tiene la obligación moral de realizar una acción solo si esto es posible, en primer lugar. Por ejemplo, dentro de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, hay derechos que podrían asumirse como con “mayor relevancia” que otros, como el artículo 3 (sobre el tema de la seguridad), el artículo 7 (acerca de la protección contra la discriminación), el artículo 12 (sobre las áreas de la privacidad), el artículo 19 (sobre el derecho a la información y libertad de expresión). Y el resultado es que el espacio de la ética blanda está parcialmente delimitado y, sin embargo, ilimitado.

2. LA RELACIÓN ENTRE LA ÉTICA DIGITAL, LA GOBERNANZA DIGITAL Y LA REGULACIÓN DIGITAL

La *ética digital* es importante, entre otras razones, porque se entrelaza con otros dos aspectos de la estructura social actual, que son la *regulación digital* (un sistema de normas elaborado y aplicado a través de instituciones sociales o gubernamentales para regular el comportamiento de los agentes), y la *gobernanza digital* (que comprende políticas, procedimientos y estándares para el adecuado desarrollo, uso y gestión de los datos). Sobre esta última instancia, en México se cuenta con la Política de Gestión de Datos, que establece las pautas que los Entes Públicos de la Ciudad de México deben seguir al gestionar todos los datos públicos. Se compone de: un Marco para la Gestión de Datos, Lineamientos, estándares y buenas

prácticas, y de un Modelo de Madurez (que es un instrumento metodológico que permite monitorear el grado de avance de la implementación de esta Política).

De hecho, es la *ética digital* la que da forma, consistencia y fundamento a los procesos de la *gobernanza digital* y de la *regulación digital*, a través de los diferentes niveles de la evaluación moral sobre la amplitud fenómenos en sociedad (Floridi, 2018, pp. 3-5). Es de suma relevancia que los agentes responsables de formular políticas, tanto en contextos políticos como empresariales, tomen en consideración esta evaluación ética, y no solamente las cuestiones normativa (política, jurídica o administrativa), ya que, por ejemplo, la *regulación digital* puede indicarnos cuáles son las prácticas legales e ilegales, pero no aduce algo mucho más reflexivo sobre cuáles podrían ser las acciones más conducentes para tener una mejor sociedad, más allá de las posibles sanciones. Esto es tarea tanto de una *ética digital*, (sobre los valores y preferencias morales), como también de una *gobernanza digital* (para una mejor gestión). Por tanto, en las sociedades actuales es muy importante la relación equilibrada y articulada entre la *ética digital*, la *gobernanza digital* y la *regulación digital* (FIGURA 1). De lo que se trata es de “ir más allá de las preocupaciones legales para abordar dilemas éticos a menudo complicados” (Hesse, 2019, p. 563).

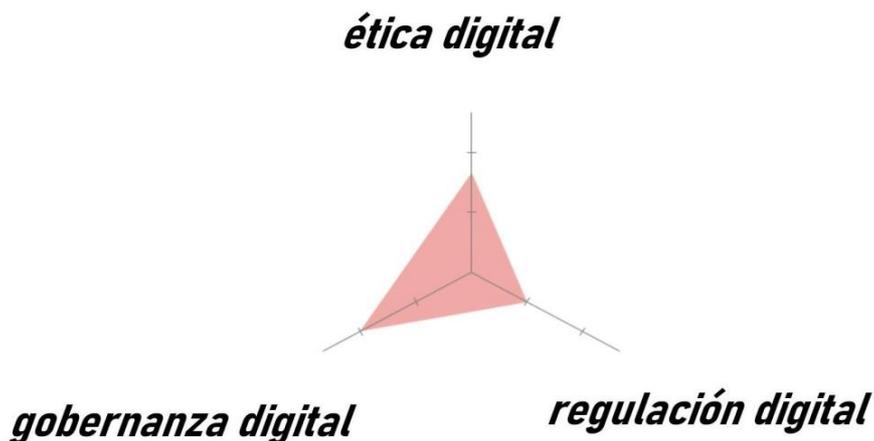


FIGURA 1.
Interacción entre la ética digital, la gobernanza digital y la regulación digital.

La clave del ecosistema de producción digital actual reside en el flujo constante, y en el aumento de contenidos que procedan, supuestamente, de fuentes diversas, incluidos los medios de comunicación, los blogs, los *social media*, etc. Esta realidad afecta directamente las tareas de los gobiernos, las empresas o las universidades, y reafirma la importancia de las operaciones de recopilación, análisis y representación de la información, asociadas con técnicas basadas en el cálculo y la cuantificación, y en donde adquieren mayor trascendencia la intersección entre medios de comunicación, tecnología y sociedad (Ziosi *et al.*, 2023). Para entender este fenómeno, se debe profundizar en el análisis de casos empíricos hacia la generación de un marco conceptual para organizar, interpretar y teorizar esta cuestión y en la aplicación de perspectivas críticas que nos ayuden a interpretarla (Tang *et al.*, 2020).

Esta triada podríamos mirarla desde el ámbito de la educación, por ejemplo, desde el área de las competencias. Las competencias conforman un grupo organizado de capacidades cognoscitivas y habilidades dispuestas para resolver problemas puntuales sobre una actividad o trabajo. Su evocación hace referencia a un saber práctico constituido desde la experiencia y con conocimientos diversos y actualizados, a partir de los cuales una persona es capaz de obrar, y puede afrontar los problemas prácticos en su complejidad, donde se demuestra la idoneidad del profesionalista para ejercer su labor y buscan lograr un nivel de desempeño predefinido en un contexto determinado. Éstas pueden clasificarse en cinco tipos: las cognoscitivas, las técnicas, las sociales, las afectivo-emocionales y las éticas.

En cuanto a las éticas, este tipo de competencias reafirman la identidad moral de un profesionalista, la cual “se explica a partir de una suerte de marco, una moldura que es propia de la comunidad en la que dicho individuo se halla y vive” (Esteban Bara, 2018, p. 52). Existe una naturaleza variada de posibles fuentes de influencia para los principios orientadores de los individuos, con los cuáles deciden cómo actúan y qué es lo que consideran valioso en un medio social, pero se destaca el

impacto educativo, que “tiene que ver con el proceso de formación de los educandos y busca advertir el grado de conciencia sobre la responsabilidad como profesionistas en la sociedad que adquieren en su trayecto profesional”. No obstante, suele ser el caso que las cualidades y atributos de un profesional se justifican menos por el compromiso ético y más por la posesión de otra clase de competencias. Actualmente, dominan los criterios que ponen un mayor “énfasis en las competencias cognitivas y técnicas y las afectivo-emocionales” (Pérez Castro, 2015, p. 93).

Las competencias éticas destacan que la misión de una profesión debe servir como fundamento de su práctica. Gracias a ellas, un profesionista puede desarrollar un sentido orientador para discernir si lo que se realiza está dentro de los límites y deberes disciplinarios reclamados por la profesión. Algunos enfoques para el diseño de competencias, orientados hacia la justicia social, ayudan a que las personas ejerciten mejor su juicio evaluativo. Con la modificación de las líneas de acciones y de algunas conductas se va pautando la identidad ética de una profesión. Las profesiones surgen de una necesidad social, y se han ido reconfigurando a partir de las prácticas que reproducen sus miembros, quienes las ejercen, les dan vida y las estructuran para que cumplan con el objetivo del bienestar colectivo. Toda profesión tiene como finalidad indagar en el bienestar de las comunidades, pero para ello se requiere un sentido evaluativo para lograr una actuación responsable y comprometida con los beneficiarios de la práctica y con nuestros propios principios éticos. Es importante valorar al otro, antes que anteponer exclusivamente el beneficio propio, que es lo que promueven algunas perspectivas normativas y contractualistas, como lo es el utilitarismo.

En la actualidad, la tecnología digital ha invadido tanto la esfera privada como las relaciones humanas con el mundo exterior. Los seres humanos interactúan y cooperan cada vez más a través del espacio digital. El vertiginoso despliegue de las tecnologías disruptivas y su adopción por la sociedad ha

modificado nuestras relaciones y con nuestro entorno. En cuanto al desvanecimiento de las distinciones entre lo real y lo virtual, Floridi ha abordado dicho problema, recientemente, a partir de la reflexión sobre el concepto *tiempo digital*, la cual resulta interesante si se considera que su exposición sobre una *ontología informacional* precisaba de una interfaz analógica en medio de la experiencia OBJETO \Leftrightarrow SUJETO, determinada en un tiempo finito:

Las tecnologías digitales son tecnologías de “tiempo irreal”, es decir, de tiempo *mediado* por la propia tecnología. Empero, este tiempo irreal digital puede experimentarse como “tiempo real” porque la mediación puede lograr una latencia tan baja que aquello que está mediado puede experimentarse como inmediato. Entonces, es un tiempo irreal *de facto*, que no es irreal sino real *de experientia* [...] Este tipo de tiempo nos permite estar presentes e interactuar a distancia (telepresencia), hacer más cosas simultáneamente (multitarea), transformar cada vez más datos en información que requerimos, simular lo que es posible, y anticiparnos a lo que puede suceder. Es por eso que la experiencia del tiempo está cambiando para cualquiera que viva “onlife” (Floridi, 2021, p. 411).

Como resultado, nuestro bienestar (tanto individual y social) ahora está íntimamente conectado con el estado de nuestros ambientes informacionales, además de las tecnologías digitales que median nuestra interacción con él, lo que plantea cuestiones éticas apremiantes sobre el impacto de las tecnologías digitales en nuestro bienestar que deben abordarse (la privacidad, la transparencia, la ciencia abierta, los datos masivos, el acceso a la información) (Sdrolia y Bishop, 2014). Esto ha requerido que se planteen ciertas competencias sociales y cognitivas, pero también nuevas competencias éticas, para problemas inusitados y retos inadvertidos sobre nuestra responsabilidad social.

Ante este escenario, poseer una amplia instrucción digital parece un requisito indispensable, y no sólo para alcanzar un estado fundamentado de entendimiento acerca de estas reconfiguraciones, sino para encontrar formas de incidencia a través de nuestras propias capacidades y para disfrutar con

mayor libertad nuestras garantías. Es decir, se deben adquirir competencias para llevar a cumplimiento con mayor eficacia el diseño de una *regulación digital* (digamos, capacidades técnicas y cognoscitivas), la *gobernanza digital* (competencias sociales y afectivo-emocionales), aunque todas estas se fundan en una *ética digital* (competencias éticas).

3. LOS TRES EJES DE LA ÉTICA DIGITAL

En una forma más estructurada, como una nueva forma de ética aplicada, la *ética digital* puede ser entendida como:

La rama de la ética que estudia y evalúa los problemas morales relacionados con la información y los datos (incluida su generación, registro, conservación, procesamiento, difusión, intercambio y uso), los algoritmos (incluida la inteligencia artificial, el aprendizaje automatizado y los robots), y las prácticas e infraestructuras correspondientes (incluidas la innovación responsable, la programación, la piratería informática, los códigos y estándares profesionales), con el fin de formular y apoyar soluciones moralmente buenas (por ejemplo, conducta correcta o valores correctos) (Floridi, Cath y Taddeo, 2019. p. 11).

Es decir, sus tres ejes son: la ética de los datos, la ética de los algoritmos y la ética de las prácticas (Floridi, 2019). La *ética de los datos* se centra en los problemas éticos que plantea la recopilación y el análisis de grandes conjuntos de datos y en cuestiones que van desde el uso de Big Data en la investigación biomédica o en las ciencias sociales, hasta la elaboración de perfiles, publicidad, liberación de datos (como los datos abiertos), entre otros tópicos. En este contexto, los problemas clave se refieren a la posible *re-identificación* de las personas a través de la extracción de datos, la vinculación, la fusión y la reutilización de grandes conjuntos de datos, y los riesgos para la llamada "privacidad de grupo", cuando la identificación o elaboración de perfiles, independientemente de la desidentificación de cada una de ellas, puede dar lugar a graves problemas éticos, desde la

discriminación grupal (por ejemplo, discriminación por edad, racismo, sexismo) hasta formas de violencia dirigidas al grupo. La confianza y la transparencia también son temas cruciales, en relación con una reconocida falta de conciencia pública sobre los beneficios, oportunidades, riesgos y desafíos asociados con la revolución digital. Por ejemplo, a menudo se defiende la transparencia como una de las medidas que pueden fomentar la confianza. Sin embargo, no siempre está claro cuál información debe transparentarse y a quién debe divulgarse.

Acerca de la *ética de los algoritmos*, ésta aborda aquellos problemas planteados por la creciente complejidad y autonomía de los algoritmos (por ejemplo, como los *bots* de Internet o los agentes artificiales), especialmente en el caso de las aplicaciones de aprendizaje automático. Sobre este tema, los *bots* (que es una expresión resultante de la supresión de la palabra “robot”) son resultado de programas informáticos que realizan tareas en forma autoejecutable en sistemas de redes digitales, y esto significa que poseen una capacidad de respuesta tal que pueden interactuar con seres humanos, es decir, adoptan estados dependiendo de los estímulos que perciben (o sea, los datos que recaban), y esto habla también de su capacidad de adaptación y aprendizaje. Por supuesto, esto dependerá de lo complejo que sea su diseño algorítmico. El *algoritmo* comprende la secuencia de instrucciones y el conjunto de reglas con el que se le ha programado a un *bot* para que realice tareas y resuelva problemas. Dado que se entiende que es una tecnología con un potencial intrusivo, una de las cuestiones que preocupa actualmente, nos hace poner la mirada en la figura del diseñador, en sus fines y sus intenciones.

Los desafíos cruciales comprenden la responsabilidad moral y la rendición de cuentas tanto de los diseñadores como de los científicos de datos con respecto a las consecuencias imprevistas e indeseadas; el diseño ético y la auditoría de algoritmos; y la evaluación de posibles resultados indeseables (como la discriminación o promoción de contenido antisocial). La auditoría de algoritmos se refiere a una metodología para auditar productos y servicios en torno a sistemas de Inteligencia Artificial

que usan algoritmos que recopilan o tratan datos de carácter personal, con la intención de comprobar que son diseñados, desarrollados y utilizados conforme a las prescripciones legales, de forma socialmente justa y responsable.

Y en cuanto a la *ética de las prácticas* (en la que se incluye a la ética profesional) y las infraestructuras, éste apartado aborda cuestiones relativas a las responsabilidades de las personas y organizaciones a cargo de los procesos, estrategias y políticas de datos, incluidas las empresas y los profesionales, con el objetivo de definir un marco ético para dar forma a códigos profesionales que aseguren prácticas éticas que fomenten tanto el progreso de la innovación digital como la protección de los derechos de las personas y los grupos. Aquí, hay cuatro cuestiones son centrales: soluciones del diseño, consentimiento, privacidad del usuario y uso secundario o reutilización.

Estas tres líneas de investigación, si bien pueden ser vistas como líneas de acción distintas, están obviamente entrelazadas, y por eso puede ser preferible hablar en términos de tres ejes que definen un mismo espacio conceptual dentro del cual los problemas éticos son como puntos identificados por tres valores, ya que la mayoría de estos problemas no se encuentran en un solo eje (Floridi, 2019). Por estas razones, la ética digital debe abordar todo el espacio conceptual, aunque con diferentes prioridades y enfoques. Como tal, debe desarrollarse desde el principio como una macroética, es decir, como un conjunto diverso de implicaciones éticas de las realidades digitales dentro de un marco consistente, holístico e inclusivo (Floridi, 2013, pp. 25-28). Una macroética no pretende cimentarse en principios necesarios e inertes. En realidad:

[...] aspira a una ética universalmente válida para toda la humanidad, lo que no implica la propugna y necesidad de una ética prescriptiva que dicte un estilo uniforme de buena vida [...] Una postura macroética conlleva no sólo a aceptar la pluralidad, sino que el principio de corresponsabilidad implica proteger esa pluralidad de formas de vida. La macroética contempla el aspecto de la responsabilidad que hace referencia a que cada que se realiza o se deja de hacer cierto acto, se refuerza la legitimación o



deslegitimación de un comportamiento, sin valorar que tan correctamente se realizó (Morán Reyes, 2019, pp. 100-101).

Para mostrar el valor del enfoque holístico de la ética digital, considérese algún escenario en el que se deba proteger la privacidad de los usuarios en las plataformas de redes sociales. Para comprender adecuadamente el problema e indicar posibles soluciones, un análisis ético sobre la privacidad de los usuarios debe abordar aspectos como la recopilación, el acceso y el intercambio de datos. Tendrá que centrarse también en el consentimiento de los usuarios y las responsabilidades de los proveedores de servicios en línea. Al mismo tiempo, se deben considerar aspectos como la auditoría ética de los algoritmos y el mecanismo de supervisión de las decisiones algorítmicas, los cuales serán centrales en los análisis, ya que pueden ser parte de la solución.

CONCLUSIÓN

La ética digital en sus tres ejes ofrece un marco valioso para abordar estos problemas, ya que abarcan el espacio conceptual de los datos, algoritmos y prácticas. Por ejemplo, los análisis éticos de los algoritmos fomentan el diseño y la implementación de procedimientos de verificación, validación y auditoría que pueden garantizar la transparencia y la supervisión en los sistemas autónomos implementados para la detección de amenazas y la identificación de objetivos. Por otro lado, la ética de los datos ofrece la base conceptual para resolver la fricción entre conflictos y derechos ya que arroja luz sobre la postura moral de algunos agentes ante fenómenos digitales e infraestructuras involucradas. Finalmente, la ética de las prácticas juega un papel central en la regulación de posibles conflictos, ya que favorece la comprensión de ciertos roles y responsabilidades de los diferentes actores (empresas privadas, organismos gubernamentales y ciudadanos) y, así, configura el código ético que debe informar sus conductas.

Estos problemas deben abordarse ahora, mientras aún son incipientes, para garantizar regulaciones justas y efectivas.

La ética digital, percibida como un campo de investigación relativamente nuevo, tiene una importancia vital para desarrollar con bien nuestras sociedades de la información, mejorar nuestras interacciones entre nosotros y con nuestro entorno, proteger la dignidad y fomentar el florecimiento humano en la era digital. Queda mucho trabajo por delante, y el progreso requerirá la colaboración disciplinaria entre muchos campos de experiencia y un enfoque sostenido e inquebrantable en el valor que el pensamiento ético puede y debe tener en el mundo y en la innovación tecnológica.

REFERENCIAS

- Capurro, R. (2017). *Homo Digitalis: Beiträge zur Ontologie, Anthropologie und Ethik der digitalen Technik*. Springer VS.
- Cruz Parceró, J. A. (2018). The debate on the abuse of the concept of human rights. En G. Ortiz Millán y J. A. Cruz Parceró (eds.), *Mind, language and morality. Essays in honor of Mark Platts* (pp. 68-82). Routledge.
- Esteban Bara, F. (2018). *Ética del profesorado*. Herder.
- Flores Ávalos, E. L. y Pérez García, X. (2019). Protección al derecho a la imagen y a la voz ante las tecnologías de la información y comunicación. *Estudios en Derecho a la Información*, (6), 3-27.
- Floridi, L. (2013). *The ethics of information*. Oxford University Press.
- Floridi, L. (2018). Soft ethics and the governance of the digital. *Philosophy & Technology*, 31(1), 1-8.
- Floridi, L. (2019). Translating principles into practices of digital ethics: five risks of being unethical. *Philosophy & Technology*, 32(2), 185-193.

- Floridi, L. (2021). Digital time: latency, real-time, and the onlife experience of everyday time. *Philosophy & Technology*, 34(3), 407-412.
- Floridi, L. Cath, C. y Taddeo, M. (2019). Digital ethics: its nature and scope. En C. Öhman y D. Watson (eds.), *The 2018 yearbook of the digital ethics lab* (pp. 9-17). Springer Nature.
- Hesse, A., Glenna, L., Hinrichs, C., Chiles, R. y Sachs, C. (2019). Qualitative research ethics in the Big Data era. *American Behavioral Scientist*, 63(5), 560-583.
- Hu, J. y Zhang, Y. (2018). Measuring the interdisciplinarity of Big Data research: a longitudinal study. *Online Information Review*, 42(5), 681-696.
- Ingvarsson, J. (2021). *Towards a digital epistemology: Aesthetics and modes of thought in early modernity and the present age*. Palgrave Macmillan.
- Morán Reyes, A. A. (2019). *Eticidad y filosofía de la información: Fundamentación ética para la Bibliotecología*. Alfagrama.
- Pérez Castro, J. (2015). La ética profesional en la formación universitaria en México. *Edetania: Estudios y Propuestas Socioeducativos*, (47), 93-107.
- Sdrolia, C. y Bishop, J. M. (2014). Rethinking construction: On Luciano Floridi's 'against digital ontology. *Minds and Machines: Journal for Artificial Intelligence, Philosophy and Cognitive Science*, 24(1), 89-99.
- Tang, Y., Xiong, J., Becerril-Arreola, R. y Iyer, L. (2020). Ethics of blockchain: A framework of technology, applications, impacts, and research directions. *Information Technology & People*, 33(2), 602-632.
- Ziosi, M., Hewitt, B., Juneja, P., Taddeo, M. y Floridi, L. (2023). Smart cities: reviewing the debate about their ethical implications. *AI & Society: Journal of Knowledge, Culture and Communication*, 1-16.



ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Asimetrías de la Ley General de Bibliotecas y la Ley Federal del Derecho de Autor

Iván de Jesús García Páez *

INTRODUCCIÓN

Con la entrada en curso de la nueva *Ley General de Bibliotecas* (LGA) –a partir de su promulgación en 2021–, se tramitaron un conjunto de amparos en contra de algunas de sus disposiciones, que, desde el punto de vista de los promoventes de estos juicios, vulneraban sus derechos de autor y conexos contenidos en la *Ley Federal del Derecho de Autor* (LFDA). En este trabajo se analizan los artículos que dieron pie para toda esta controversia.

El derecho de autor y las obras literarias siempre han estado vinculadas, específicamente en cuanto al origen de estas prerrogativas, que se empezaron a considerar gracias a la producción de libros y a la reproducción de éstos. Por todo lo anterior, las bibliotecas juegan un papel muy importante, al albergar en gran medida materiales protegidos por derechos de autor y derechos conexos. Las obras literarias producidas en el país, las cuales están en un soporte digital o impreso, deben cumplir con un depósito legal (Secretaría de Educación Pública, 1991), según el cual se debe entregar un número de copias a las llamadas bibliotecas depositarias, una disposición que es obligatoria, en este trabajo se analizara las implicaciones de esto y las complejidades de las características del material depositado y de la interpretación que se le puede dar a esta la ley.

* Especialista en el área de Referencia de la Biblioteca del Campus Ciudad de México, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

ALGUNAS PRECISIONES SOBRE EL DEPÓSITO LEGAL

En el capítulo “Del Depósito Legal de Publicaciones” (Secretaría de Cultura, 2021, pp. 207-208) de la reciente LGB –que es su apartado final–, se actualizaron, entre varios aspectos, los soportes en los que se debían entregar las obras a las distintas bibliotecas depositarias. Específicamente, se hace referencia al material digital, lo que conlleva algunas implicaciones en el ámbito de los derechos de autor y los derechos conexos, ya que, desde el punto de vista de sus titulares, éstos estiman una vulneración hacia sus derechos. Por esta razón, algunos autores y editores promovieron varios amparos para así evitar cumplir con el depósito legal.

Desde su concepción, el depósito legal considera que los “materiales bibliográficos y documentales editados y producidos en el país, forman parte del patrimonio cultural de la Nación. Su integración, custodia, preservación y disposición para su consulta, en los términos del presente Decreto, son de orden público e interés general” (Secretaría de Educación Pública, 1991, p. 12). Actualmente, según el artículo 1, fracción VI, de la mencionada Ley, su propósito se mantiene, que es el trabajo para:

Fomentar y garantizar la conservación del patrimonio documental, bibliográfico, hemerográfico, auditivo, visual, audiovisual, digital y, en general, cualquier otro medio que contenga información afín, estableciendo instrumentos para la difusión cultural, la consolidación de la memoria comunitaria y el progreso educativo” (Secretaría de Cultura, 2021, p. 201).

Además, tiene el objetivo de difundir la cultura y crear instrumentos para el proceso educativo, en consecuencia, de todo esto, se ven involucrados los distintos derechos de los creadores.

La historia del derecho de autor y el depósito legal están muy relacionadas, antes incluso de que existiera el *Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas* (con todas sus distintas enmiendas), en donde se establecía que la

protección autoral no depende de ninguna formalidad para que una obra pudiera estar protegida, el autor tenía que cumplir con dos requisitos: la inscripción de la obra en un registro y que fueran depositados nueve ejemplares a distintas universidades y bibliotecas (Lipszyc, 2017, p. 32).

El depósito legal en México se sostenía de un decreto desde el siglo XIX, se iba cambiando y colocando nuevas adaptaciones, el congreso de la unión era quien lo emitía, y no fue hasta el año 1991, con el decreto que estableció el depósito legal en el gobierno salinista, que se consideró al soporte digital como (enunciado como “materiales electrónicos”) como parte de los materiales bibliográficos y documentales que conforman parte del patrimonio cultural nacional (Secretaría de Educación Pública, 1991, p. 12). Como especialistas de la información documental, se sabe de la importancia que tienen procesos como la conservación y del acceso a ésta, y su trascendencia para el avance de la ciencia y la tecnología del país, y es por esto, por lo que se debe llegar a un acuerdo entre los distintos actores para lograr un fin común, que beneficie a todas las partes; autores y usuarios de las bibliotecas.

Los cambios de los soportes de la información que vienen ocurriendo también generan que las leyes involucradas deban considerar varias implicaciones, de acuerdo con lo anterior también podría hablarse de un *depósito legal digital* (Voutssás Márquez, 2009, p. 109) el cual conlleva características diferentes y otras consideraciones en cuanto a la conservación y puesta a disposición de los materiales. Quizá esto pueda darse (o, tal vez no) a través de la idea revisitada de una Biblioteca Nacional Digital, erigida estatutariamente.

Es importante analizar este tema, considerando las dos leyes involucradas, por una parte, la LFDA y, por otra, la LGB, con la intención de diseñar la mejor armonía conciliatoria posible. El derecho de autor surge con el fin de proteger los derechos de los autores de las distintas obras, además de otorga derechos exclusivos sobre éstas, estos derechos

incluyen los derechos morales y los patrimoniales, a continuación, enlistaremos elementos de cada uno de estos:

- *Derechos morales*: El autor detenta la titularidad sobre las obras de su creación, por lo que puede determinar si es divulgada (y en qué forma) o si es comercializada.
- *Paternidad de la obra*: Exigir el reconocimiento de la autoría, la cual no es embargable, no es prescriptible, es inalienable e irrenunciable.
- *Divulgación*: La facultad del autor para decir si se divulga o no su obra, el autor puede decidir si se mantiene su obra inédita.
- *Respeto e integridad*: Oponerse a cualquier deformación, mutilación o cualquier otra modificación.
- *Derechos patrimoniales*: Con ellos se puede autorizar la reproducción o edición de una obra.
- *Explotación económica*: Obtener una remuneración a partir del uso de la obra, y decidir si ésta ya no es comercializable.
- *Reproducción*: Característica que faculta al autor para autorizar o no la reproducción de la obra.
- *Comunicación pública*: Cuando la obra se desincorpora del medio y su presencia es fugaz.

Es importante explorar, de igual forma, el llamado derecho de comunicación pública, ya que fue uno de los puntos que se tocó en la serie de amparos que fueron interpuestos en contra de la aplicación de la LGB. La comunicación pública consiste en poner a disposición de diversas personas la obra; en otras palabras, "es la facultad de autorizar o prohibir cualquier acto donde una persona llamada "comunicador o emisor" hace llegar una obra por cualquier medio, a una pluralidad de personas" (Parra Trujillo, 2019, p. 47). También es importante destacar que no es necesario que el usuario acceda a la obra, con la simple puesta a disposición se estará vulnerando al autor al decidir sobre este derecho.

EL DEPÓSITO LEGAL, COMPARACIÓN CON LA LEY GENERAL DE BIBLIOTECAS Y LA LEY FEDERAL DEL DERECHOS DE AUTOR

Para una mejor comprensión de los artículos e incisos que originaron esta serie de amparos (Arenas Badillo, 2022), se mostrara la comparación de cada uno de ellos, como se aprecia en el CUADRO 1. La LFDA confiere a los titulares de los derechos patrimoniales las facultades para prohibir, autorizar o determinar la comunicación pública de sus obras, por cualquier medio o procedimiento, el acceso y la puesta a disposición del público (Secretaría de Educación Pública, 1996, pp. 42-43). También se argumentó que la LGB no era clara en cuanto a que, cada una de las bibliotecas depositarias podía decidir en cuanto a las obras digitales, cuantos ejemplares se podían consultar In situ o en línea

CUADRO 1.
Comparación entre las prescripciones de ambas leyes

<i>Ley General de Bibliotecas</i>	<i>Ley Federal del Derecho de Autor</i>
Art. 28: Cada uno de los repositorios del depósito legal, establecerá sus políticas de almacenamiento, custodia, conservación y consulta pública, con base en las disposiciones aplicables.	Art. 27: Los titulares de los derechos patrimoniales podrán autorizar o prohibir la comunicación pública de su obra
Artículo 37: En el caso de obras publicadas en formato electrónico, analógico y digital, se entregarán un solo ejemplar por institución con los materiales complementarios que permitan su consulta y su preservación.	Artículo 114 Bis: En la protección del derecho de autor y derechos conexos respectivos, se podrán implementar las medidas tecnológicas de protección efectivas y la información sobre la gestión de derechos.
Artículo 39: Los materiales a que se refiere el artículo 37, se entregarán dentro de los sesenta días naturales siguientes a la fecha de su edición o producción, con excepción de las publicaciones periódicas que deberán ser entregadas, tan pronto sean puestas en circulación	Artículo 27: Los titulares de los derechos patrimoniales podrán autorizar o prohibir. La reproducción, publicación, edición o fijación material de una obra en copias o ejemplares, efectuada por cualquier medio ya sea impreso, fonográfico, gráfico, plástico, audiovisual, electrónico.

FUENTE: Secretaría de Cultura, 2020, 2021; Secretaría de Educación Pública, 1996.

El acceso por parte del personal de una biblioteca, archivo o una institución educativa o de investigación –cuyas actividades sean sin fines de lucro– a una obra, interpretación o ejecución, o fonograma al cual no tendrían acceso de otro modo, con el único propósito de decidir si se adquieren ejemplares de la obra. La LGB establece la entrega de las obras digitales sin medidas tecnológicas de protección, por lo que los titulares veían en eso un nuevo foco para que surgieran copias no autorizadas.

Los materiales a que se refiere el artículo 37, deben entregarse dentro de los sesenta días naturales posteriores a la fecha de su edición o producción, con excepción de las publicaciones periódicas, que deben ser entregadas, tan pronto como sean puestas en circulación. En este caso, los titulares de los derechos patrimoniales podrán autorizar o prohibir. En cuestión de reproducción, publicación, edición o fijación material de una obra en fotocopias o ejemplares, se hace alusión a la presentación de su formato y soporte, ya sea impreso, fonográfico, gráfico, plástico, audiovisual, electrónico.

La cuestión en este punto es que en la LGB se estipula que 60 días siguientes a la fecha de su edición y producción y esto afecta principalmente a las obras audiovisuales, puesto que éstas normalmente se estrenan mucho tiempo después a su fecha de edición o producción (la propuesta es cambiar por fecha de publicación). Respetar el derecho de mantener las obras inéditas y modificar la multa.

CONCLUSIÓN

El depósito legal es creado para preservar las obras producidas en el país y así conservar una memoria histórica para las futuras generaciones, no sólo de México si no de cualquier parte del mundo al ser estas instituciones depositarias de acceso a todo público, por su parte el derecho de autor es un promotor de estas mismas creaciones, al ofrecer protección al propio autor,

por lo que la LGB debe interpretarse de acuerdo a lo estipulado en la LFDA, es claro que en la disposición del depósito legal, no pone en riesgo los derechos de los titulares de las obras, la adecuada interpretación de la norma y sobre todo bibliotecas depositarias responsables y con personal debidamente informado podrán custodiar toda esta memoria historia que es de todos.

OBRAS CONSULTADAS

- Arenas Badillo, A. et al. (2022, 14 de septiembre). *Dialogo sobre la ley general de bibliotecas y su implementación*. [Mesa de diálogo]. Comité de Derechos de Autor y Derechos Conexos, Asociación Mexicana para la Protección de la Propiedad Intelectual, Ciudad de México.
- Lipszyc, D. (2017). *Derechos de autor y derechos conexos*. UNESCO, Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe.
- Parra Trujillo, E. de la (2019). *Derechos de autor y habitaciones de hoteles: Un estudio desde el derecho internacional y la comparación jurídica*. UNAM, Posgrado en Derecho.
- Secretaría de Cultura [México] (2020, 1 de julio). Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal del Derecho de Autor. *Diario Oficial de la Federación: Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos*, (2), 116-124.
- Secretaría de Cultura [México] (2021, 1 de junio). Decreto por el que se expide la Ley General de Bibliotecas. *Diario Oficial de la Federación: Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos*, (1), 201-208.
- Secretaría de Educación Pública [México] (1991, 23 de julio). Decreto por el que se dispone la obligación de los editores y productores de materiales bibliográficos y documentales, de entregar ejemplares de sus obras a la Biblioteca Nacional y a la Biblioteca del Congreso de la Unión. *Diario Oficial de*

la Federación: Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, 454(17), 12-13.

Secretaría de Educación Pública [México] (1996, 24 de diciembre).

Ley Federal del Derecho de Autor. *Diario Oficial de la Federación: Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos*, 519(17), 39-66.

Voutssás Márquez, J. (2019). Factores tecnológicos, legales y documentales de la preservación documental digital. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 23(49), 67-124. Recuperado de: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/21391/20164>.



La norma ISO 21946:2018 sobre valoración documental

*Daniel Martínez Bonilla **

INTRODUCCIÓN

La valoración documental comprende una metodología que se traduce como un proceso fundamental para la administración de archivos; si no hay valoración, no hay gestión documental. No se puede tener un sistema archivístico funcional sin una valoración objetiva y profesional, por lo que el ciclo vital del documento estaría incompleto. En conjunto, el *ciclo vital del documento* y la *valoración*, forman una dualidad que no se puede escindir; de hacerlo, las organizaciones enfrentarían en cualquier momento: la explosión documental, la saturación de espacios, la falta de disponibilidad de los expedientes, además de malas decisiones en la gestión administrativa.

Actualmente, en nuestro país, la valoración documental se apoya en instrumentos de control como el catálogo de disposición documental y las fichas técnicas, mismos que para su elaboración y ejecución en muchas ocasiones, se lleva a cabo de manera subjetiva, sin un análisis sustancial, sin ser eficaz y sin proyección. La "Norma ISO 21946: 2018 Information and documentation - Appraisal for managing records", permite una visión estructurada de lo que se puede aplicar en cualquier organización pública o privada. Los cuatro ejes fundamentales de esta norma son los que mencionan a continuación:

* Profesor del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Subdirector de Archivo y Consulta Documental, Coordinación General de Conciliación Individual del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.

1. Recolección y análisis de información.
2. Evaluación e implementación.
3. Monitoreo.
4. Revisión y acciones de corrección.

Si se consideran los ejes anteriores, reflejados además en un catálogo de disposición documental, se tiene un instrumento robusto, además una estructura fundamentada y sólida para todo el proceso de valoración, desde la generación del documento hasta su disposición final.

El desarrollo de competencias en los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Archivos y Gestión Documental (AAyGD) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) debe enfocarse en la capacidad de resolución de problemas, tanto de las instituciones como de la sociedad civil, sobre todo a través de la investigación. Con ellas, se deben insertar en el campo laboral, el cual continúa muy abierto y con múltiples posibilidades para los futuros administradores de archivos.

Este trabajo se ha elaborado, en primera instancia, para que los estudiantes se interesen por “algo más”. Si bien, una de las áreas de profundización en el último año de esta Licenciatura es “Valoración Documental” (la otra es “Archivos Históricos”), los estudiantes deben contar con las herramientas suficientes para llevarla a cabo, bajo una metodología bien estructurada, es decir, *con ciencia*. En segundo lugar, tras una revisión al comunicado del 25 de marzo de 2022 (sobre los archivistas que laboran en la administración pública federal), difundido en el sitio web del Archivo General de la Nación (AGN), se destaca la mención hacia la capacitación como un recurso indispensable, “ante la falta de perfiles profesionales para asumir las tareas archivísticas” (Archivo General de la Nación, 2022). Con esa aseveración se refirma el reto que tienen, tanto los estudiantes como los profesores, de formar administradores de archivos competitivos, desde luego, el compromiso más fuerte está del lado de los estudiantes que son las nuevas generaciones de profesionistas.

Como se sabe, la valoración se funda en planteamientos teóricos que permiten su aplicación en los archivos. En México, el trabajo en la materia se enfoca a los valores documentales primarios y secundarios que se pueden identificar en los archivos de concentración, considerando las series documentales como la materia prima.

LA NORMA

Es importante señalar que, la valoración no solo debe ser un proceso para las series que se encuentran en una faceta semiactiva (de guarda precaucional), sino que la valoración debe tener un alcance mayor, por lo que la norma ISO 21946: 2018, dice que: “La valoración es un enfoque estratégico y proactivo de la creación, captura y gestión de los documentos de archivo, más que un enfoque reactivo” (International Organization for Standardization, 2018, v). La aplicación de la valoración documental se puede dar en cualquier organización, ya sea pública o privada, y la norma enfatiza que puede ser utilizada “por todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, la naturaleza de sus actividades empresariales o la complejidad de sus funciones y estructura” (p. 1). En este sentido, sería agregarle que a cualquier tipo de soporte.

Lo que debe quedar claro, es que debe aplicarse a Archivos organizados, estructurados en niveles, ya que de lo contrario el proceso no es viable:

Los resultados del proceso de valoración pueden utilizarse para obtener beneficios en diversos ámbitos, como el cumplimiento legal, la gestión de riesgos, la seguridad de la información, la protección de la privacidad, la reutilización de la información o la protección de los documentos de archivo. También podría utilizarse como medio para determinar qué registros pueden ponerse a disposición del público, en apoyo de la aplicación de las leyes y reglamentos de divulgación de información pública (International Organization for Standardization, 2018, p. 2).

La norma ISO 21946: 2018 *Appraisal for managing records*, en su traducción equivaldría a “valoración para la gestión de documentos”, como ocurre con las normas y reportes de los Comités Técnicos de la Asociación Española de Normalización (Cfr. Fernández Cuesta, 2018). Aunque, en México, se le denomina *valoración documental*.

De acuerdo con la norma la *valoración*: “es el proceso recurrente de evaluación de las actividades empresariales para determinar qué documentos de archivo deben crearse y registrarse, así como la forma y el tiempo de conservación de estos” (International Organization for Standardization, 2018, v). Conviene mencionar que la estructura de la norma ISO está estructurada de la siguiente forma:

1. Alcance.
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Proceso de valoración.
5. Recolección y análisis de información.
6. Evaluación e implementación.
7. Monitoreo.
8. Revisión y acciones de corrección.

Si bien, todos los elementos son importantes, pero las que describen el que hacer, son las cuatro últimas y se desglosan con sus puntos importantes de la siguiente forma:

1. Recolección y análisis de información
 - Ámbito de aplicación
 - Quienes están involucrados
 - Recolección de información
 - Análisis en la institución
 - Identificación de aplicación
 - Identificación de áreas críticas
 - Requisitos legales de los documentos
2. Evaluación e implementación

- Vinculación de los documentos con las funciones y procesos
 - Evaluación de riesgos
 - Documentación en el proceso de valoración
 - Uso de los resultados
3. Monitoreo
 - Operaciones de monitoreo
 - Revisión de políticas
 - Monitoreo en tecnología
 - Monitoreo en requerimientos documentales
 - Monitoreo en riesgos
 4. Revisión y acciones de corrección
 - Revisión de resultados
 - Decisión sobre medidas de corrección
 - Decisión sobre nuevos procesos de valoración.

Para entender a qué se refiere cada uno de estos pasos, se desarrollarán sus puntos en los siguientes apartados.

1. Recolección y análisis de información

Este aspecto se refiere a toda la información que se pueda recuperar y analizar, desde el contexto institucional, en cuanto a organización, funciones, vinculación de tecnologías, riesgos, la normativa, etcétera. Es importante establecer el alcance de la valoración, es decir, determinar a quiénes afecta: tanto de áreas administrativas, como aquellas responsabilidades de las personas, quiénes están involucrados, ya sean funcionarios, integrantes de comisiones, grupos, entre otros. También se deben considerar las expectativas de la comunidad, es decir, la transparencia y rendición de cuentas, valores sociales que contengan los documentos y desde luego a cuestiones históricas.

2. Evaluación e implementación

Teniendo la información suficiente se debe vincular con los procesos de trabajo, funciones y actividades, pues determina la importancia y riesgos de su generación, tratamiento, tiempo de conservación y decisión en cuanto a la disposición. En cuanto a esto, la norma dice que:

Los riesgos deben identificarse como parte de la revisión contextual, por ejemplo, mediante la consulta a las partes interesadas o la revisión de fuentes documentales. Al analizar y evaluar los riesgos, hay que tener en cuenta la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias. La decisión sobre las consecuencias del tratamiento del riesgo y las opciones de tratamiento deben sopesarse con el coste (International Organization for Standardization, 2018, p. 19).

Mientras el proceso de valoración se esté ejecutando, debe conservarse toda la documentación, así como toda la información de los resultados obtenidos, la cual puede reutilizarse para otras funciones archivísticas. Un ejemplo son los análisis funcionales y secuenciales, que pueden usarse para adecuar la clasificación, los expedientes generados y la identificación de series, con el fin de crear mejores instrumentos, e inclusive para iniciar otro proceso de valoración.

3. Monitoreo

Éste se refiere al seguimiento del proceso de valoración, la supervisión y el análisis de todos los pasos que permitirán la eficiente aplicación. Uno de los puntos que se menciona en la norma ISO es que, durante el monitoreo, se deben determinar aquellos “métodos de seguimiento, análisis y evaluación para garantizar la validez de los resultados” (International Organization for Standardization, 2018, p. 18).

4. Revisión y acciones de corrección

Comprende todas aquellas actividades que se elaboren y que deben documentarse, por lo tanto, se tienen que realizar cambios, previamente autorizados. Algo importante que se menciona en este apartado es: “En caso de que se produzcan cambios en la empresa o en su(s) contexto(s), las respuestas pueden incluir el inicio de un nuevo proceso de evaluación” (International Organization for Standardization, 2018, p. 18).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La valoración documental (en particular, como es descrita en la norma en la norma ISO 21946:2018), es una metodología que permite analizar, cumplir el ciclo de vida del documento, hacer una gestión documental eficiente y sobre todo es un eje importante para la administración de cualquier organización. Evita la saturación de documentos físicos y electrónicos, porque se puede planear lo que se crea, administra y se dispone. en la administración pública, contribuye al gobierno abierto.

En cuanto al desarrollo de saberes, todos los estudiantes de la Licenciatura en AAYGD, deben considerarla entre sus fuentes de conocimientos, con el fin de que cuando se incorporen al campo laboral la apliquen, lo cual dará mayor certeza, objetividad y fundamentación de lo que se valora, conserva y de lo que se destruye. Al respecto, el AGN, ha presentado, como datos abiertos, el cumplimiento de bajas documentales. En específico, en el “Tablero de control de solicitudes de dictamen de destino final correspondientes a baja documental que tramitan las Dependencias y Entidades de Poder Ejecutivo Federal ante el Archivo General de la Nación” (Archivo General de la Nación, 2018) se presenta la información de 2015 a 2018, en donde se tramitaron 705 solicitudes, de 53 Instituciones, 161 procedieron, 89 con observaciones, 455 improcedentes. De estas últimas, entre las que ingresaron más solicitudes, están 107 del Tribunal

Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, en 2016; 79 de la Comisión Federal de Electricidad, en 2016; 37 del Instituto Mexicano del Seguro Social, en 2016; 37 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado para 2016, y 27 en 2017.

En cuanto a la “Matriz de indicadores de bajas documentales para datos abiertos”, ésta indica que entre 2016 y 2020, sólo procedieron 69 trámites de bajas, de 11 Instituciones Públicas (Archivo General de la Nación, 2021a). De lo anterior, 64 Instituciones públicas presentaron solicitudes de 2015 a 2020. Actualmente, son 19 Secretarías de Estado, 1 Consejería Jurídica y 203 Paraestatales, en total 223 Instituciones. Lo cual equivale al 28% de las Instituciones Públicas Federales (Archivo General de la Nación, 2021b).

Por último, y para vincular este tema con el catálogo de disposición documental y las fichas técnicas, los análisis que se realicen serán los fundamentos para crearlos y para llevar a cabo una valoración documental de manera profesional, de forma tal que los instrumentos sean útiles para la valoración y no sean la valoración una actividad subjetiva para quienes la aplican y para quienes validan las bajas.

REFERENCIAS

Archivo General de la Nación [México] (2018). *Tablero de control de solicitudes de dictamen de destino final correspondientes a baja documental que tramitan las dependencias y entidades de Poder Ejecutivo Federal ante el Archivo General de la Nación*. Recuperado de: https://archivos.gob.mx/DatosAbiertos/SNA/TABLERO_DE_CONTROL_BAJAS.pdf.

Archivo General de la Nación [México] (2021a, 8 de febrero). *Matriz de indicadores de cumplimiento normativo de bajas documentales de la administración pública federal (segundo semestre 2020)* [Conjunto de datos abiertos]. Recuperado de:

<https://www.datos.gob.mx/busca/dataset/indicadores-de-cumplimiento-normativo-de-bajas-documentales/resource/7fd34b3a-f0d1-42bc-9f47-2a101edb974e>.

Archivo General de la Nación [México] (2021b, 9 de febrero). *Indicadores de cumplimiento normativo de bajas documentales: Datos y Recursos (2020)* [Conjunto de datos abiertos]. Dirección del Sistema Nacional de Archivos. Recuperado de: <https://www.datos.gob.mx/busca/dataset/indicadores-de-cumplimiento-normativo-de-bajas-documentales>.

Archivo General de la Nación [México] (2022, 25 de marzo). *Archivistas en APF avanzan en la consolidación de sus Sistemas Institucionales de Archivos, demandan mayor cooperación en sus instituciones* [Comunicado de prensa]. Recuperado de: <https://www.gob.mx/agn/prensa/archivistas-en-la-administracion-publica-federal-avanzan-en-la-consolidacion-de-sus-sistemas-institucionales-de-archivos-pero-demandan-de-una-mayor-cooperacion-en-el-interior-de-sus-instituciones>.

Fernández Cuesta, F. (2018). ISO/TR 21946:2018. Valoración para la gestión de documentos: Sensaciones encontradas. *Archivamos: Revista Trimestral de Actualidad de Archivos y Documentos*, 110, 40-41.

International Organization for Standardization (2008). *ISO/TR 26122:2008. Information y documentation: Work process analysis for records*. ISO Technical Committee 46.

International Organization for Standardization (2018). *ISO/TR 21946:2018. Information y documentation: Appraisal for managing records*. ISO Technical Committee 46.

Valle de Juan, M. Á. (ed.) (2011). *Las instituciones parlamentarias: Criterios para la evaluación y selección de documentos*. Consejo Internacional de Archivos, Sección de Archivos y Archivistas de Parlamentos y Partidos Políticos. Recuperado de: https://www.ica.org/sites/default/files/ICA_Study-15-Las-Instituciones-Parlamentarias-Criterios-para-la-evaluaci%C3%B3n-y-Selecci%C3%B3n-de-documentos_ES.pdf.

RECURSOS DE INFORMACIÓN

Curaduría de información: una aproximación a su funcionalidad

*José Luis Alfredo Mora Guevara **

*Feliciano Palestino Escoto ***

*Guadalupe Marisol García Escalante ****

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Estudios Superiores (FES) Zaragoza es una unidad multidisciplinaria de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), localizada al oriente de la Ciudad de México en la Alcaldía Iztapalapa. Comprometida con la calidad educativa, garantiza una formación integral de profesionales de excelencia en las ciencias de la salud, las del comportamiento, sociales, químico-biológicas, y las ingenierías (Hernández Abad, 2020). La estructura académico-administrativa ubica a la Biblioteca "Dr. José Manuel Álvarez Manilla de la Peña" del Campus II, a cargo de la Secretaría de Desarrollo Académico, organizando así las funciones básicas inherentes a su gestión y coadyuvando a la consolidación de recursos de información (impresos y digitales) para las carreras de Biología, Química Farmacéutico Biológica, Nutriología, Ingeniería Química, además de los Posgrados (especializaciones, maestrías y doctorados).

La principal fuente para consulta de información de la comunidad universitaria de la FES Zaragoza contempla 26,016

* Secretario de Desarrollo Académico y Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM.

** Secretario Técnico de la Secretaría de Desarrollo Académico y Profesor de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM.

*** Profesora del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Jefa de la Biblioteca "Dr. José Manuel Álvarez Manilla de la Peña" del Campus II, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM.

títulos y 81,825 ejemplares físicos, localizados en la Biblioteca del Campus II (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2022) y en los recursos disponibles en la Biblioteca Digital (BIDI) de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información (DGBSDI) de la Universidad. Posee también un acervo bibliográfico en línea que incluye más de 1.33 millones de recursos digitales integrados, entre otros, por libros, artículos y tesis. De manera más específica, se cuenta con 477,373 libros electrónicos, 22,200 revistas, 460,877 tesis, 218 bases de datos especializadas, 13,805 mapas, 172,224 artículos de revistas latinoamericanas, ciencias y tecnología, y 129,060 artículos de ciencias sociales y humanidades (UNAM, 2022). En este sentido, se vuelve imperante la necesidad de contar con un proyecto de curaduría de información, para así seleccionar, organizar y difundir el acceso a estos recursos, en función de su contenido.

Sin embargo, el gran desconocimiento de los recursos de información adquiridos por la FES Zaragoza por parte de las comunidades académicas (incluidas las estudiantiles), limita la actividad de enseñanza y de investigación, en algunos casos, únicamente a la consulta de material impreso de las bibliotecas (ignorando otros recursos contratados por la DGBSDI a través de la BIDI UNAM). Es entonces que la principal problemática que se ha identificado es que la Biblioteca del Campus II no cuenta con el servicio de diseminación selectiva de información, además de que los recursos de información no se encuentran organizados de acuerdo con cada carrera.

LA CURADURÍA DE INFORMACIÓN

Con la curaduría de contenido temático, aplicada a las bases de datos y recursos disponibles de la BIDI UNAM, será posible contar con un mecanismo que recopile y recupere información especializada –previamente seleccionada y analizada– para las carreras de Biología, Ingeniería Química, Nutriología y Química Farmacéutico Bilógica. Este mecanismo estará disponible a través

del sitio web de la Biblioteca de Campus II brindando acceso directo a los recursos, impulsando el servicio de disseminación selectiva de información convirtiéndose en un gran apoyo para la docencia y los procesos de enseñanza y aprendizaje, que se potenciará con la impartición de cursos y talleres, generando además video tutoriales. Se estima que con la creación de un servicio de disseminación selectiva de información en la Biblioteca "Dr. José Manuel Álvarez Manilla de la Peña", se mantendrá un compendio por disciplina de bases de datos especializadas. Esto incrementará la utilización y se aprovecharán los recursos de información de la biblioteca digital en las tareas académicas, y esto fortalecerá los procesos de enseñanza-aprendizaje en la FES Zaragoza.

El fundamento para esto es la necesidad de una actividad profesional especializada para la selección del contenido más relevante para una audiencia determinada aportando valor añadido (Bhargava, 2009). La curaduría se basa en principios de clasificación, almacenamiento y difusión, y va desde la elección del tema hasta la promoción y difusión del contenido filtrado, pasando por la aplicación de una herramienta de publicación. El curador de contenido debe abocarse a localizar, organizar, presentar y compartir aquella información valiosa presentada en distintos formatos, acerca de un tema específico. El producto final es un compendio que reúne todo aquello que es valioso con respecto a un tema, en todos los casos se debe respetar, citar y vincular.

En la Biblioteca de Campus II, la Dirección General de Asuntos Académicos (DGAPA) de la UNAM apoyó el proyecto "Diagnóstico y curaduría de recursos digitales para facilitar la búsqueda de información en la Biblioteca de Campus II" (PAPIME 201121), en el marco de su Programa de Apoyo a Proyectos para Innovar y Mejorar la Educación, que tiene como principal objetivo implementar el servicio de disseminación selectiva para brindar el acceso directo a recursos por medio del sitio web de la Biblioteca. Los objetivos específicos para conformar la Biblioteca Digital Zaragoza son:

- Identificar las necesidades de información digital de las carreras de Biología, Ingeniería Química, Nutriología y Química Farmacéutico Biológica.
- Seleccionar las fuentes de información especializadas disponibles a través de la Biblioteca Digital de la UNAM.

Lo anterior reafirma que es indispensable que un curador de información conozca con amplitud su labor, y que reflexione sobre sus aportaciones, que analice las características de la comunidad a la que sirve y que valore la información en razón de la detección de sus necesidades: “La curaduría pretende ordenar y presentar la información publicada por múltiples generadores, para que el público se forme un criterio con lo mejor de la red. El producto final es un compendio que reúne todo aquello que pueda ser valioso con respecto a un tema, ya sea que provenga de un blog, de un portal informativo, de redes sociales, videos, audios o cualquier otra fuente digital, que en todos los casos se debe respetar, citar y vincular” (Blanco, 2014, p. 84).

METODOLOGÍA

Para el proyecto se ha considerado el diseño de la siguiente metodología:

1. Diseño y aplicación de instrumento de identificación de necesidades de información

Este procedimiento contempló a la comunidad de profesores y estudiantes de las carreras de Biología, Ingeniería Química, Química Farmacéutico Biológica y Nutriología. En este sentido, se elaboró un instrumento para diagnosticar las necesidades de información de profesores y alumnos de las carreras de Campus II (Vid. Hernández Abad *et al.*, 2022), se definieron 31 reactivos organizados en 5 secciones que contemplan datos generales,

académicos, necesidades de información y uso de la Biblioteca Digital. La respuesta de cada reactivo conforme a datos numéricos y de texto, así como reactivos abiertos y cerrados con las categorías necesarias para una mejor identificación de las necesidades en correspondencia con las fuentes de información (FIGURA 1).



Cuestionario de evaluación diagnóstica

Con la finalidad de atender las necesidades de información y brindar mejor servicio en la Biblioteca de Campus II, se le invita contestar el siguiente cuestionario, seleccionando la opción que considere correcta.

La información vertida en este formulario, será utilizada de manera confidencial y solo con fines de investigación.

zar2.compra@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

 **dgapa** **Facultad de Estudios Superiores Zaragoza**
Secretaría de Desarrollo Académico
Biblioteca Campus II
Proyecto PAPIME PE-201121, DGAPA-UNAM 

Proyecto PE-201121

Diagnóstico y curaduría de recursos digitales para facilitar la búsqueda de información en la Biblioteca de *Campus II* de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza

FIGURA 1

2. Análisis de los datos

Fue en esta etapa, que se interpretaron las respuestas de 292 participantes, y se analizaron las estadísticas de uso de todas las plataformas a través de las bitácoras del acceso remoto, que fueron proporcionadas por la Secretaría Técnica de la DGBSDI. Asimismo, se revisaron los registros de las bibliografías básicas

y complementarias de los planes de estudio de las carreras (FIGURA 2).

5. Seleccione la carrera a la que pertenece:

292 respuestas

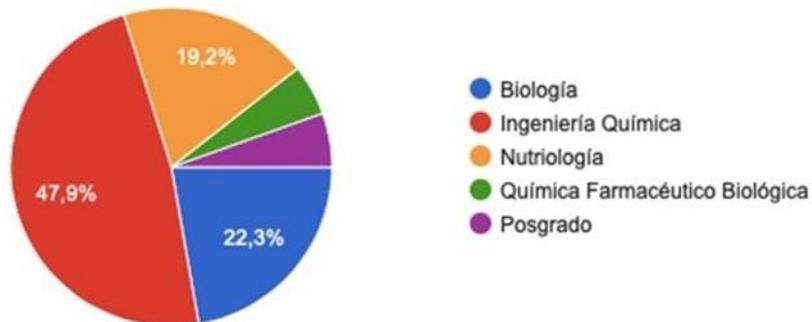


FIGURA 2

3. Curaduría de recursos digitales de información

Para esta fase, se procedió a realizar una selección de fuentes de información especializadas en la BIDI UNAM, a partir de la pertinencia del plan de estudios y los programas de las asignaturas vigentes, además de los intereses de los usuarios y las tendencias de consulta a través del acceso remoto. Una vez seleccionados los recursos con base en la necesidad, se puede asegurar la vigencia y/o suscripción de los mismos (FIGURA 3).



FIGURA 3

En la actualidad, vivimos:

[...] en una época caracterizada por el crecimiento exponencial de los contenidos digitales, la necesidad de una actividad profesional especializada en seleccionar el contenido más relevante para una audiencia determinada y en ofrecerlo de la

manera más adecuada posible a esa audiencia, aportando un valor añadido” (Guallar et al., 2021, p. 2).

4. Arquitectura de la información

En este punto, se hace necesario definir y organizar los recursos en cinco categorías principales, en la sección definida “Biblioteca Digital Zaragoza”. En cuanto al diseño y programación del sitio web de la Biblioteca, se contó con apoyo de la DGBSDI. Para su estructuración y navegabilidad, este sitio web consideró, entre otras cosas, accesos directos para: la cuenta de Biblioteca Digital UNAM, libros electrónicos, revistas electrónicas, repositorio de tesis, Jornadas ALFIN, tutorías y guías, citas y referencias, y otro para descargar la aplicación de Bibliotecas UNAM. Las categorías se definen en función de las carreras de Campus II, y los recursos pueden ser replicados por carrera en función de la necesidad de información y consulta (FIGURA 4).



FIGURA 4

5. La planeación y organización de recursos en el sitio web

La organización de los componentes del sitio web debe realizarse a partir de cinco categorías, que son las licenciaturas mencionadas y un quinta para aquellos recursos compartidos, como se muestra a continuación: Biología (FIGURA 5), Ingeniería Química (FIGURA 6), Nutriología (FIGURA 7), Química Farmacéutica Biológica (FIGURA 8) y Multidisciplinarias (FIGURA 9).

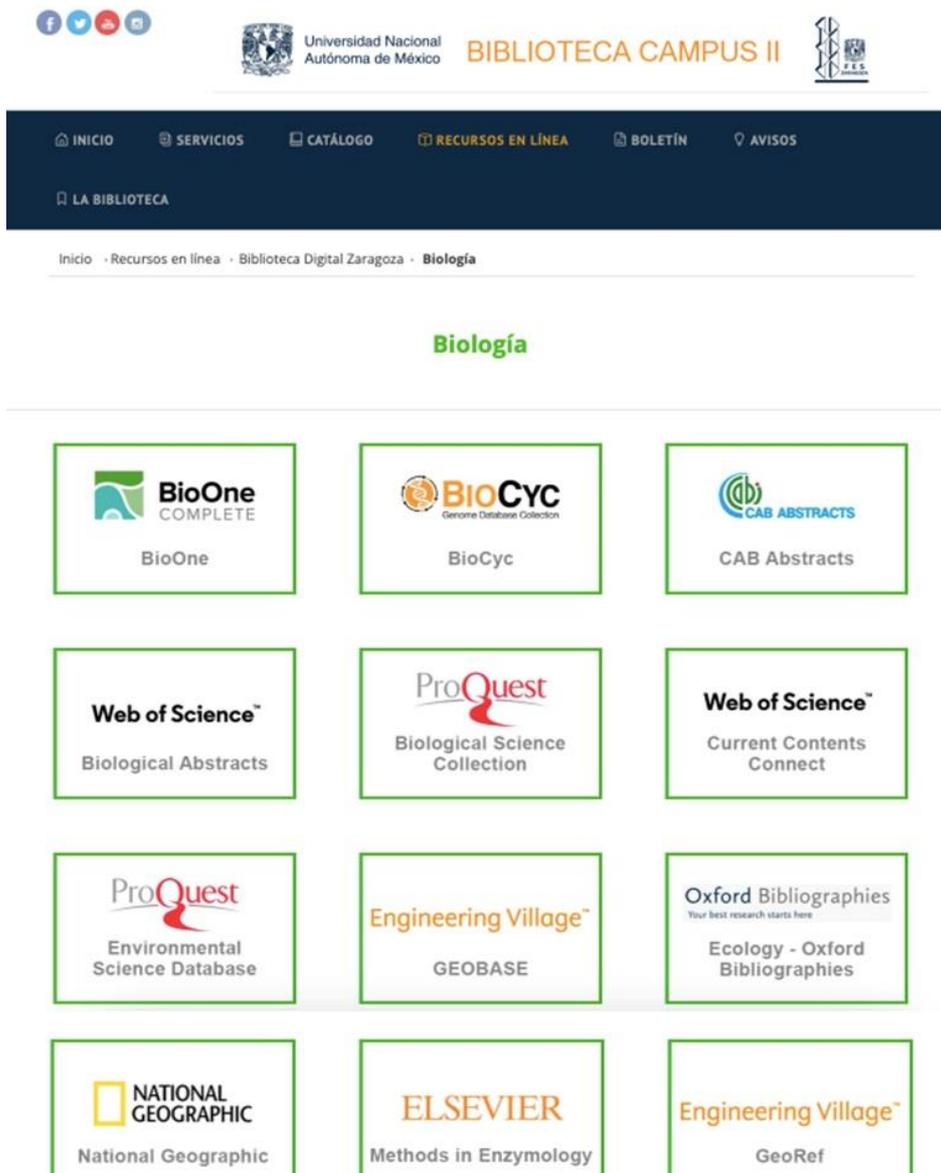


FIGURA 5

  Universidad Nacional Autónoma de México **BIBLIOTECA CAMPUS II** 

INICIO SERVICIOS CATÁLOGO **RECURSOS EN LÍNEA** BOLETÍN AVISOS

LA BIBLIOTECA

Inicio · Recursos en línea · Biblioteca Digital Zaragoza · **Ingeniería Química**

Ingeniería Química



FIGURA 6

Nutriología



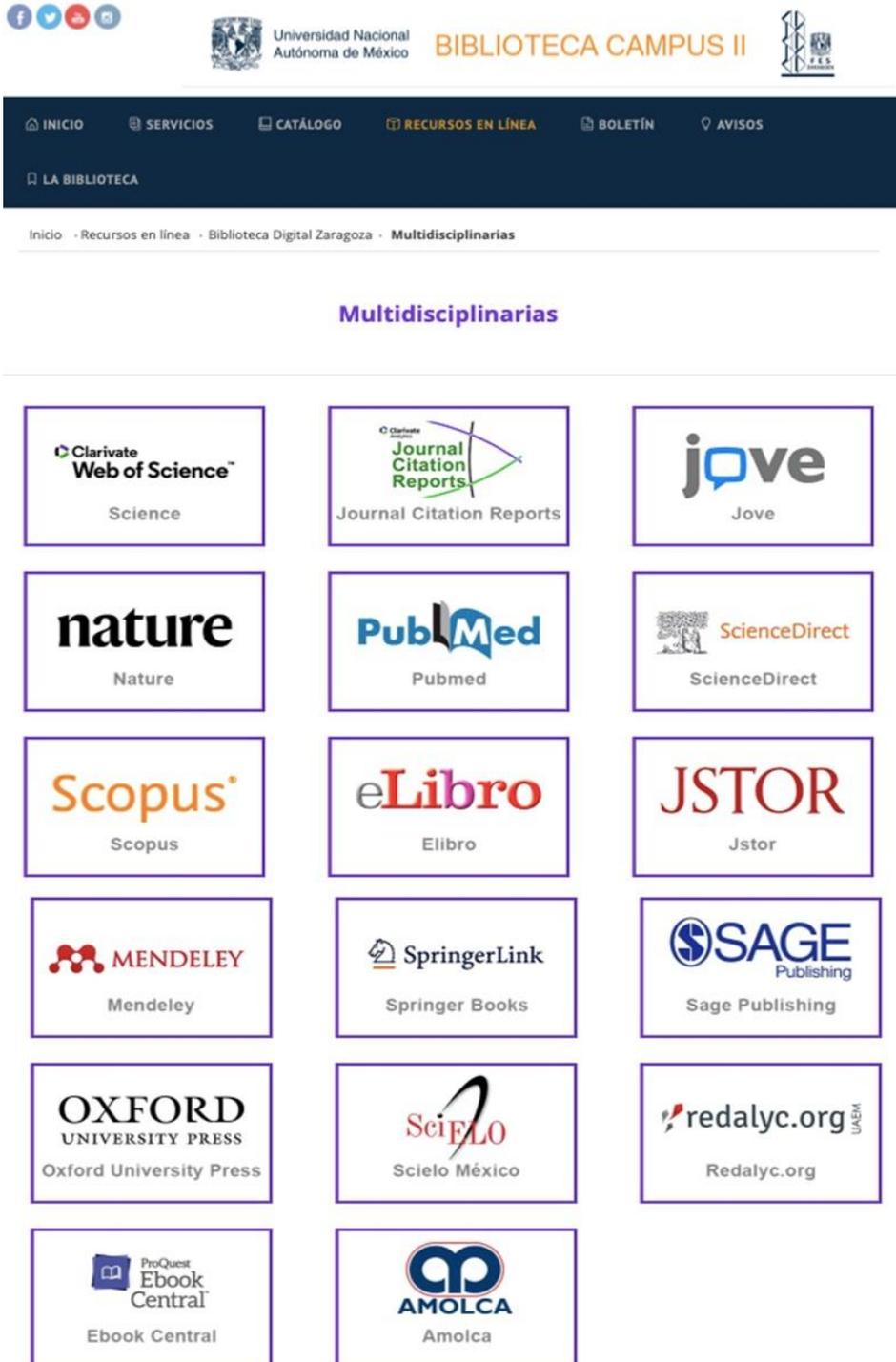
FIGURA 7

Química Farmacéutica Biológica



FIGURA 8

Como parte del conjunto de trabajos de selección para la Licenciatura en Química Farmacéutica Biológica, se incorporaron algunas infografías con la información relevante para la consulta y acceso a estos recursos.



The image shows a screenshot of the website for the Biblioteca Campus II of the Universidad Nacional Autónoma de México. The page is titled "Multidisciplinarias" and displays a grid of 18 database logos, each in a purple-bordered box. The logos are arranged in three columns and six rows. The first column contains logos for Clarivate Web of Science, Nature, Scopus, Mendeley, Oxford University Press, and ProQuest Ebook Central. The second column contains logos for Journal Citation Reports, PubMed, eLibro, SpringerLink, Scielo México, and AMOLCA. The third column contains logos for Jove, ScienceDirect, JSTOR, Sage Publishing, and Redalyc.org. The website header includes navigation links for Inicio, Servicios, Catálogo, Recursos en Línea, Boletín, and Avisos, along with a search bar and a breadcrumb trail: Inicio > Recursos en línea > Biblioteca Digital Zaragoza > Multidisciplinarias.

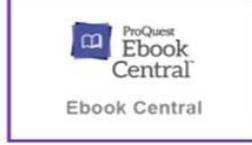
 Science	 Journal Citation Reports	 Jove
 Nature	 Pubmed	 ScienceDirect
 Scopus	 Elibro	 Jstor
 Mendeley	 Springer Books	 Sage Publishing
 Oxford University Press	 Scielo México	 Redalyc.org
 Ebook Central	 Amolca	

FIGURA 9

6. La planeación y organización de recursos en el sitio web

Esta etapa consiste en la difusión de la información a través de la generación de productos digitales, tales como infografías, manuales y videos tutoriales, para difundir la información y el manejo de los recursos, ya que: “Lo más importante para el curador de contenidos es ser consistente, constante y moverse en ambientes multiplataforma, con presencia en línea en variados sitios y canales de imágenes y videos, blogs y redes sociales” (Blanco, 2014, p. 84).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con el fin de contar con retroalimentación para la evaluación del nuevo servicio, se elaboró un instrumento de diagnóstico, con el cual se recibieron 117 respuestas, las cuales mostraron que el 87% de los encuestados tenían la categoría de alumnos y el 12,8% de profesores de las carreras de Biología, Ingeniería Química, Química Farmacéutico Biológico y Nutriología, con una única pregunta detonadora: “La Biblioteca Digital Zaragoza ¿ha facilitado la búsqueda y recuperación de información para su carrera?” Con respuesta positiva hubo un 88.9% y tan solo un 12% de respuesta negativa (FIGURA 10), con una frecuencia en categorías de uso: Frecuentemente (39%), Ocasionalmente, (37.6%), A veces (17.9%) y Nunca con el (5.1%). Se identificaron áreas de oportunidad, como por ejemplo brindar más talleres para los profesores y alumnos (FIGURA 11).

Al respecto de este proceso de análisis de resultados, es importante destacar que:

[...] los datos obtenidos de este procedimiento tienen que ver sólo con el entrevistado en el momento en que solicita el servicio en una biblioteca o unidad de información, y no se pueden generalizar sus necesidades de información a toda una comunidad, a menos que se haya entrevistado a una muestra de una población de usuarios; debe considerarse además que

dichas necesidades son cambiantes al transcurrir del tiempo; es decir, conforme son satisfechas dan paso a otras nuevas” (Calva González, 2004, p. 177).

2. Seleccione la carrera a la que pertenece:

117 respuestas

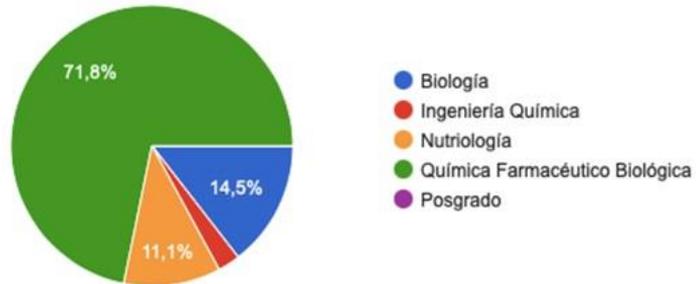


FIGURA 10

La Biblioteca Digital Zaragoza es un servicio de **diseminación selectiva de información** disponible en el sitio web de la Biblioteca de Campus II, ofrece de manera organizada el acceso directo a las principales bases de datos de libros electrónicos, revistas y tesis de la UNAM.

4. La Biblioteca Digital Zaragoza ¿ha facilitado la búsqueda y recuperación de información para su carrera?

117 respuestas

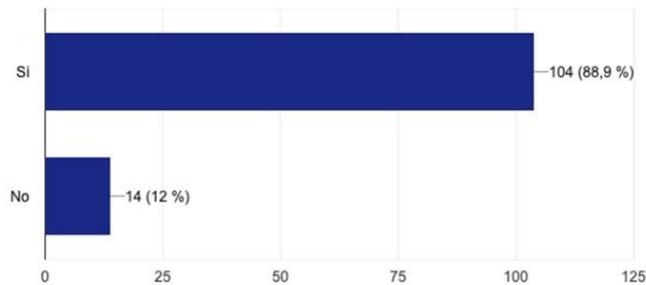


FIGURA 11

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proyecto de implementación del servicio de diseminación selectiva de la información coadyuvará en una formación integral con el acceso directo a los recursos de información especializados para las carreras de Biología, Químico Farmacéutico Biológica, Ingeniería Química y Nutriología, en el

Campus II de la FES Zaragoza. Sumado a esto, se encuentra la contribución a la serie de talleres y recursos creados para la búsqueda y recuperación de información a través del sitio web de la Biblioteca Digital Zaragoza. Si bien se ha presentado una muestra de participación de profesores y estudiantes, con la difusión del servicio se logró impulsar la consulta de los recursos adquiridos, que sin duda es una tarea diaria y constante que va de la mano con la colaboración con las Jefaturas de Carrera para brindar espacios para talleres, pláticas y conferencias sobre recursos de información.

La réplica del proyecto entre las coordinaciones de las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM será de gran ayuda para que las comunidades académicas desarrollen habilidades en la recuperación de información. Con la curaduría de contenido se minimiza la brecha entre la búsqueda de información especializada y su recuperación, ya que se generan contenidos con base en las necesidades de información de los propios usuarios, quienes dan la pauta de los recursos que se requieren. Desde luego, son importantes también las tendencias en el consumo de información a través de plataformas digitales.

El principal beneficio en el proceso de enseñanza-aprendizaje se verá reflejado con el acceso directo a la información académica, para satisfacer las necesidades de información de la comunidad en fuentes primarias, secundarias y terciarias. Todo esto tiene como finalidad coadyuvar a una de las actividades preponderantes de la Universidad: la creación y divulgación de nuevo conocimiento.

OBRAS CONSULTADAS

Bhargava, R. (2009). Manifiesto for the content curator: The next big social media job of the future? Recuperado de: <https://rohitbhargava.com/manifiesto-for-the-content-curator-the-next-big-social-media-job-of-the-future/>.

- Blanco, L. E. (2014). Curaduría de contenidos: el exceso de información es un mal curable. *Debates IESA*, 19(2), 84.
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Guallar, J., Pedraza-Jiménez, R., Pérez-Montoro, M. y Anton, L. (2021). Curación de contenidos en periodismo. Indicadores y buenas prácticas. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1-15, DOI: 10.3989/redc.2021.2.1742.
- Hernández Abad, V. J. (2020). *Segundo informe de actividades. Gestión 2018-2022*. UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.
- Hernández Abad, V. J., Mora Guevara, J. L. A., González Velázquez, M. S., Palestino Escoto, F. y García Escalante, G. M. (2022). Comportamiento informativo en las bibliotecas de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la Universidad Nacional Autónoma de México, antes y durante la pandemia por SARS-CoV-2. *e-Ciencias de la Información*, 12(2), 1-17, DOI: 10.15517/eci.v12i2.48555.
- Universidad Nacional Autónoma de México (2022). *Sistema Mantale Web* [Conjunto de datos]. UNAM, Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información.



TECNOLOGÍAS DIGITALES

Tecnología educativa en apoyo al proceso de enseñanza/aprendizaje de recursos digitales

*Alberto Castro Thompson **

*Selene Violeta Castillo Rojas ***

*Bardo Javier García Martínez ****

INTRODUCCIÓN

La incorporación de estrategias de aprendizaje dentro del aula es una práctica docente recurrente que busca, en todo momento que, que el proceso de enseñanza-aprendizaje promueva y estimule entre los alumnos su atención e interés en la temática o especialidad y, adicionalmente, ayuden a desarrollar habilidades a fin de alcanzar los objetivos y metas definidas en los programas de estudio de cada asignatura.

Dentro de toda la gama posible de prácticas docentes, vale la pena resaltar, para fines del presente trabajo, aquellas que dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje incorporan a las tecnologías de información y comunicación (TIC), con el propósito de mediar entre lo complejo y lo abstracto, a fin de apoyar tanto al alumno como al profesor y el abordaje sobre alguna temática específica.

En lo que se refiere a las TIC en la educación, en la literatura existen infinidad de estudios que evidencian positivamente dicho

* Profesor de Tiempo Completo del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Coordinador de Innovación y Estrategia Digital de la Biblioteca Nacional de México, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, UNAM.

** Profesora de Tiempo Completo del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

*** Profesor del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Departamento de Publicaciones, Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, UNAM.

binomio, de ahí que su mediación juega un papel protagónico, dinámico y multifacético, y que va más allá de dominar a las propias tecnologías. Para lo cual, se requiere que la tecnología educativa defina algunos recursos digitales atractivos, novedosos, versátiles y, en el mejor de los casos, actualizables, para facilitar los procesos formales de la práctica docente. Esta situación ha motivado a que se desarrollen líneas de trabajo e investigación de trabajo e investigación sólidas y actuales, tal y como lo lleva a cabo la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC), entidad de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), al poner a disposición de la comunidad académica recursos y aplicaciones digitales (Universidad Nacional Autónoma de México, 2022).

Desafortunadamente, la realidad en muchas ocasiones logra superar a la buena intención del docente, el cual no siempre tiene a la mano los recursos digitales *ad hoc* en favor de estimular a sus alumnos con la incorporación de tecnologías educativas. Frente dicha realidad, el docente se encuentra ante sí mismo el reto de proponer y desarrollar, o bien, intentar adaptar algún tipo de recursos o, simplemente, aplicar prácticas tradicionales que excluyen a las tecnologías de por medio. Ejemplo de ello, es lo que reportó el TICómetro en el 2021,¹ de acuerdo con el desarrollo de habilidades relacionadas con el uso de las TIC, donde destacó una disminución de desempeño respecto a la generación escolar anterior, al presentar dificultades en el acceso y procesamiento de información, seguridad y uso del correo electrónico y aplicaciones.

El interés del presente trabajo surgió a partir del intercambio de experiencias entre un grupo de profesores del Colegio de Bibliotecología y Archivología, quienes, después de varias sesiones que giraron en torno a la incorporación de las tecnologías educativas en el aula, concluyeron que existe una necesidad de recabar esfuerzos para conformar un recurso

¹ El TICómetro es una herramienta de evaluación diagnóstica diseñada por la DGTIC, y cuyo propósito es recabar y gestionar información sobre el nivel de habilidades en el uso de las TIC por parte de los estudiantes de los niveles bachillerato y licenciatura.

educativo que apoye la enseñanza-aprendizaje de la asignatura la asignatura "Recursos Digitales y Multimedia". Actualmente, esta materia se imparte en el séptimo semestre de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la UNAM, cuya estructura curricular está integrada por cinco unidades, a saber:

- 1) Ambiente digital,
- 2) Recursos en multimedia,
- 3) Requerimientos tecnológicos,
- 4) Publicación digital, y
- 5) Biblioteca digital.

Las habilidades que desarrollan los estudiantes con dichas temáticas se enfocan hacia el tratamiento y manipulación de imágenes, audios y vídeos en formatos digitales, los cuales son analizados desde el punto de vista de la edición, sino también, desde la interpretación de conceptos, características técnicas y los múltiples elementos que los conforman y estructuran.

El enfrentar el reto de desarrollar un recurso educativo dejó enseñanzas y experiencias prácticas, pero esto requiere, por supuesto, dedicación e inversión de tiempo, dominio de las tecnologías a utilizar, definir una metodología de trabajo que integre la planeación, el desarrollo de contenidos teóricos y prácticos, diseñar la arquitectura de la información y precisar una estrategia de evaluación que demuestre la efectividad o no del recurso digital. Es decir, en términos generales, se trató de un esfuerzo mayor que requiere principalmente recursos humanos, equipamiento y trabajo en grupo. De ahí que se considere como un acierto el haber buscado financiamiento a través de la Dirección General de Asuntos Académicos (DGAPA) de la Universidad, en el marco de la convocatoria del Programa de Apoyo a Proyectos para Innovar y Mejorar la Educación (PAPIME), en el año 2019.

Cabe mencionar que cada etapa en el desarrollo de este recurso digital representó una experiencia singular, en cuanto a la elección y ejecución de las tecnologías a empleadas, sobre el

manejo de formatos, para optimizar los tiempos de consulta de los recursos, la facilidad de acceso, la secuencia pedagógica, por solo mencionar algunos aspectos. Todo ello, sin dejar de asentar que el proyecto sobrellevó el cierre de las instalaciones de la Facultad en 2019 y enfrentó historias derivadas de la contingencia sanitaria de la pandemia por COVID-19.

DESARROLLAR HABILIDADES TIC CON TIC

El desarrollo de habilidades digitales en la UNAM es un tema que ha cobrado gran aliciente entre su comunidad. Se destaca, entre varias propuestas, el TICómetro, que es un instrumento que aporta datos valiosos para definir algunas estrategias de integración de las TIC en las actividades educativas (véase el sitio <https://ticometro.educatic.unam.mx/>). En este sentido, la aplicación de recursos digitales como herramientas educativas favorece la mejora de habilidades que a futuro necesitará el alumnado en su desempeño: “Por otro lado, la evolución digital trae consigo la aplicación e integración de tecnologías digitales en todas las áreas y departamentos de una empresa, por lo que la transformación digital de Recursos Humanos es un asunto imprescindible para los profesionales del área” (Interactive Advertising Bureau México, 2022, p. 69).

Por todo lo anterior, el recurso educativo digital que se generó –como resultado del proyecto PAPIME núm. PE405919–, se suma al impulso por desarrollar habilidades digitales entre los alumnos de la carrera de Bibliotecología y Estudios de Información en la FFyL (sistema escolarizado). Sin embargo, los contenidos del recurso educativo para la modalidad presencial no se circunscriben únicamente hacia esta población. Dado que fue contemplado como un recurso digital de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, es factible que cada uno de los docentes perfile la temática hacia un área específica, o bien, desde un punto de vista de interés general por cualquier

alumno, independientemente de la disciplina o carrera a nivel licenciatura en la que se encuentre.

Respecto a la construcción del recurso, desde un inicio se consideraron ciertas variables tecnológicas, como son aquellas que pudieran facilitar su consulta desde cualquier tamaño de dispositivo. La intención fue, sobre todo, que se minimizara el consumo de datos y que se integrara, desde un único sitio, todos los requerimientos funcionales necesarios para manipular los recursos digitales multimedia. De esta manera, este recurso educativo se concibió para sujetarse a una actualización y evolución constante, con la finalidad de evadir la obsolescencia tecnológica y, paulatinamente, incrementar, modificar o sustituir sus ejercicios prácticos. En adición a esto, gracias a su modularidad, es factible ampliar la recomendación del uso *software* libre e incorporar nuevos manuales o guías de apoyo. En consecuencia, se trata de un recurso actualizado, de uso continuo en la asignatura de “Recursos Digitales y Multimedia”.

PLANEACIÓN, DESARROLLO DE CONTENIDOS Y ESTRUCTURA DEL RECURSO EDUCATIVO

1. Planeación

Para lograr el objetivo y desarrollar el recurso educativo, se consideraron cuatro etapas de trabajo, las cuales consistieron en:

- 1) La selección y establecimiento de contenidos de la asignatura cuya adaptabilidad e incursión en el ámbito digital sea relevante para el aprendizaje en el aula;
- 2) Uso del recurso educativo en el aula durante el ciclo 2020-1;
- 3) Evaluación del recurso educativo en el ciclo 2020-1, mediante un análisis mixto, y
- 4) Depósito del recurso educativo y memorias del Encuentro en la Red Universitaria de Aprendizaje MX.

2. Desarrollo de contenidos

Las áreas principales del contenido del sitio web consisten en un tema introductorio y cuatro temas medulares, por una parte, se desarrolla ampliamente el tema de la multimedia, su significado, su conceptualización, y el contexto general hasta nuestros días; posteriormente se presenta lo concerniente a los recursos de imagen, audio, video y preservación. Cada uno de estos cuatro temas se presentan divididos de la siguiente manera:

- *Historia*. Una línea de tiempo que marca de manera general los eventos más relevantes dentro de la evolución de estos recursos, incluyendo los precursores de cada uno, así como sus más grandes avances tecnológicos hasta nuestros días.
- *Conceptos y contexto*. Se establecen los conceptos más relevantes de cada recurso, partiendo desde los fundamentos teóricos, los cuales sirven de punto de partida para la correcta comprensión del software de edición del siguiente apartado en sus respectivos recursos.
- *Software*. Se dispone un listado de diversos softwares de uso libre y gratuito que ofrecen una gama de opciones para elegir la herramienta de edición más apropiada para el trabajo.
- *Ejercicios prácticos*. Consiste en una serie de ejercicios enfocados a la comprensión del funcionamiento de las herramientas y paneles principales de un *software* de edición para cada tipo de recurso.

De esta forma, se puntualizó la importancia que tienen los aspectos teóricos y prácticos en la asignatura "Recursos Digitales y Multimedia", lo que permitió establecer parámetros que deben contemplarse dentro del currículo de la licenciatura.

3. Estructura del recurso digital

El medio en el que se determinó establecer los contenidos del recurso educativo fue un sitio web, un canal tecnológico que es accesible para buena parte de las comunidades universitarias: “La tecnología que hace posible el WWW es una tecnología que podemos entender como soporte, en la medida en que en ella (en los sitios web) convergen” (Alonso Ruiz, 2008, p. 228). Esta elección ofrece una serie de ventajas que son evidentes, como la ubicuidad del acceso (gracias a la diversidad de dispositivos y de conexiones en la red), una interacción garantizada con los contenidos, además de un aprendizaje de acompañamiento con la asignatura. Al respecto, se ofrece una definición técnica, y al mismo tiempo sencilla, respecto al concepto de una página web, que es: “un documento accesible desde cualquier navegador con acceso a internet, y que puede incluir audio, vídeo, texto y sus diferentes combinaciones” (Peiró, 2019, párr. 1°).

La tecnología elegida para el desarrollo del sitio web, en el que se alojan los materiales del proyecto, es el sistema Joomla,² un software para la creación de páginas web de código abierto. Sobre este punto, García Cuerda (2004) definió esta tecnología como “un software que se utiliza principalmente para facilitar la gestión de webs ya sea en Internet o en una intranet, y por eso también son conocidos como gestores de contenido web (Web Content Management o WCM)” (párr. 5). Esta selección se debió a su amplia experiencia en el mercado de sistemas de gestión de contenidos y su especialización en temáticas web de diversos tipos. Cuenta con tecnología responsiva para dispositivos móviles y una metodología modular sumamente útil para la estructura de su contenido. Gracias al apoyo del Instituto de Investigaciones Bibliográficas de la UNAM, la página del proyecto se encuentra alojada en la siguiente dirección electrónica, dentro de su sitio web institucional: <https://multimediadigital.iib.unam.mx>.

² Joomla! es un sistema de gestión de contenidos (Content Management System) para la creación de sitios web: <https://www.joomla.org/>.

La estructura en la que basa su navegación es una de tipo jerárquica a primer nivel, e híbrida (jerárquica/paralela) a un segundo y tercer nivel de profundidad. Se esquematiza en cinco secciones principales, de las cuales dos están dedicadas a los contenidos medulares del proyecto. La elección de este sistema permite una estrategia de adaptación y permanencia a mediano y largo plazo, debido a que el apoyo técnico de Joomla (Open Source Matters, Inc.) es amplio entre sus comunidades, además de que existe información disponible desde la fuente original de desarrollo en su sitio web (lo cual implica que se tiene al alcance los elementos necesarios para monitoreo y actualización de la parte técnica de acuerdo con lo que se requiera.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Hasta el momento, el recurso educativo digital ha cumplido con el objetivo de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje entre los alumnos de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, modalidad presencial, específicamente, para la materia "Recursos Digitales y Multimedia", asignatura de séptimo semestre. Esto se deduce de las experiencias que los propios alumnos expresaron, posterior a la entrega de los ejercicios para cada tipo de recurso multimedia que desarrollaron.

En lo que respecta a la evaluación cualitativa del recurso educativo, se diseñó y aplicó entre los alumnos de la asignatura una rúbrica integrada por diez criterios principales:

- 1) Presentación,
- 2) Objetivo,
- 3) Contenido,
- 4) Creatividad/atractivo,
- 5) Calidad del recurso,
- 6) Trabajo de edición,
- 7) Estructura y formalidad,
- 8) Recursos y apoyos audiovisuales,
- 9) Extensión, y

10) Valoración general.

Cada uno de los criterios se acompañó de un rango escalar de cinco niveles de evaluación, a partir de una escala tipo Likert: deficiente, suficiente, regular, bueno y excelente. A partir de un estudio tipo mixto, exploratorio, descriptivo y transversal, en el que participaron 222 estudiantes inscritos en la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información (de la División de Estudios Profesionales de la FFyL), realizado por los mismos responsables del presente proyecto (denominado "Influencia de las TIC en los futuros profesionales de la información"), se evidenció que los alumnos mostraron un porcentaje bajo en cuanto al progreso de aquellas habilidades para el tratamiento de recursos multimedia. A partir de esto, se presume que este hallazgo, si se extrapolara a las dieciséis carreras que se imparten en la FFyL (en los 11 Colegios del sistema escolarizado), seguramente el resultado exprese una tendencia similar. En ese sentido, el recurso educativo es una propuesta positiva para apoyar el desarrollo de habilidades tecnológicas en estudiantes de diversas disciplinas y carreras en la UNAM.

El recurso educativo se encuentra alojado en un sitio web que incorpora una arquitectura de la información estructurada en seis secciones para su navegabilidad: "Inicio", "Acerca de", "Programa de la Asignatura", "Multimedia", "Recursos Digitales" y "Créditos". En la sección "Recursos Digitales", se integran los tres recursos multimedia (imagen, audio y video) y el tema de preservación digital. Además, dentro de cada sección se integra una línea del tiempo, los conceptos y contextos, el *software* recomendado y, finalmente, la sección de ejercicios prácticos, los cuales se acompañan de diversos objetos digitales que pueden utilizarse como ejemplos.

Una experiencia relevante para compartir –en este proceso de construcción de este recurso educativo–, se suscitó durante la selección de los formatos digitales a utilizar para estructurar las guías. Originalmente, se estructuraron los contenidos en el formato EPUB (extensión de archivo ".epub") que, dadas sus

características técnicas, facilitaba el uso en dispositivos móviles y la tecnología responsiva que incluye. Inicialmente, se consideró como el ideal para utilizarlo como formato genérico, sin embargo, la realidad fue adversa como lo señalan otras experiencias en ámbitos académicos (Defendini, 2013, p. 57). Varios alumnos presentaron problemas para visualizar el EPUB debido a la incompatibilidad de los dispositivos con este formato de libro electrónico. Aunado a esto, en algunos casos, hubo omisiones para atender la necesidad de descargar un visualizador específico de este formato. Situación que evidenció la urgencia de cambiar hacia el formato PDF, el cual obtuvo una respuesta favorable, de manera unánime, en ambos grupos.

CONCLUSIONES

El recurso educativo digital que resultó del proyecto “Tecnología educativa en apoyo al proceso de enseñanza/aprendizaje de recursos digitales y multimedia” es una realidad. El sitio web del recurso integra, en una misma plataforma, los conceptos teóricos, ejercicios prácticos y líneas evolutivas tecnológicas referentes a imagen, audio y video digitales.

En este sentido, y por una razón de alta relevancia en el ámbito de las bibliotecas y centros de información, los recursos multimedia se acompañan de una cuarta temática, que es la “preservación digital”. Dicho concepto conjuga la evaluación de políticas, modelos, estándares, técnicas y estrategias que buscan que los recursos digitales sean más accesibles y usables por las generaciones futuras. Este cuarto módulo es único en su tipo. Durante la investigación no se identificó ningún recurso similar con ejercicios tanto en idioma español como en inglés.

Es importante señalar que el recurso educativo se planteó de origen, para apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el sistema escolarizado. Sin embargo, su implementación se vio interrumpida, en las condiciones proyectadas inicialmente, ante los sucesos por los que atravesó la FFyL en noviembre del

2019 (con la toma de sus instalaciones y el cierre de ésta) y, semanas más adelante, en marzo 2020, con el confinamiento prolongado por la pandemia de la COVID-19 (aunado al cierre de las bibliotecas de la UNAM). Pese a esto, el recurso resultó ser una herramienta relevante para los alumnos en modalidad en línea. Por tanto, se destaca que el recurso cumple su utilidad para ambas modalidades.

Uno de los principales obstáculos en la conformación del recurso educativo fue la identificación de posibles herramientas tecnológicas que cumplieran con los requerimientos para ayudar a alcanzar el objetivo de uso y manipulación de recursos multimedia y preservación digital, mismo que fue superado. Todos los ejercicios que se integraron fueron planteados en función de un *software* libre. Esta es una situación indispensable para evitar que tanto los alumnos de la asignatura, como el público en general, pruebe, juegue y aprenda; sin adquirir ninguna herramienta comercial.

Los contenidos temáticos que acompañaron al recurso educativo mantuvieron convenios y una unificación de criterios mediante un acuerdo consensuado entre aquellos docentes que imparten la asignatura "Recursos Digitales y Multimedia". Una práctica que resulta poco usual entre los profesores que llegan a impartir las mismas asignaturas.

Sobre la formación de recursos humanos, todos los becarios involucrados en el proyecto tuvieron un buen desempeño. Aunado a esto, los alumnos que participaron en el segundo periodo de 2020 (semestre 2021-1) presentaron avances de tesis relacionadas con la temática de este recurso educativo. Por lo tanto, en términos generales, los resultados obtenidos con este proyecto alcanzaron las expectativas y objetivos propuestos originalmente. Junto con estos resultados satisfactorios, deben mencionarse las experiencias obtenidas en la conformación de este tipo de productos digitales con un enfoque didáctico especial.

Sobre el aspecto de la docencia, éste fue un proyecto que resultó muy interesante, pues el proceso de estructuración de un material de esta naturaleza fomenta a que el cuerpo profesoral

involucrado analice a fondo sus propias asignaturas. También a revisar los contenidos que se imparten desde una perspectiva global, para seleccionar, extraer y adaptar los temas medulares, y que puedan servir como un vehículo de acompañamiento durante el semestre en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Una vez finalizadas todas las etapas de estructuración y publicación de los materiales, se procedió a la fase de aplicación e implementación, cuyo propósito era la meta por lograr en el proyecto, para, posteriormente, conseguir una retroalimentación correspondiente del alumnado, para permitir, con ello, corregir y evolucionar tanto el contenido mismo como el canal tecnológico utilizado. El proceso que alrededor de la propuesta de este recurso educativo es un reflejo claro del quehacer docente universitario, el cual tiene como característica intrínseca proseguir con un trabajo que nunca termina; cada semestre en que se implemente, con un grupo distinto, se aprende algo nuevo y con ello se impulsa su evolución, permitiendo así una mejora constante en el campo docente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Ruiz, J. (2008). El sitio web como unidad básica de información y comunicación. Aproximación teórica: definición y elementos constitutivos. *I/C: Revista Científica de Información y Comunicación*, 5, 226-247. Recuperado de: <http://institucional.us.es/revistas/comunicacion/5/07alonso.pdf>.
- Defendini, P. (2013). La importancia del saber tecnológico en las editoriales. *Trama & Texturas*, 20, 55-61. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/43895848>.
- García Cuerda, X. (2004). Introducción a los Sistemas de Gestión de Contenidos (CMS) de código abierto. *Mosaic*, (32), DOI: 10.7238/m.n32.0429.
- Interactive Advertising Bureau México (2022, 30 de noviembre). *Estudio de tendencias 2023* [Reporte técnico]. Recuperado de:

<https://www.iabmexico.com/estudios/estudio-de-tendencias-2023/>.

Peiró, R. (2019). *Economipedia* [Página web]. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/pagina-web.html>.

Universidad Nacional Autónoma de México (2022). *TICómetro 2021*[Conjunto de datos]. Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico. Recuperado de: <https://educatic.unam.mx/publicaciones/informes-ticometro.html>.



Retos y oportunidades del diseño de un simulador 3D en la enseñanza superior

*María Guadalupe Venteño Jaramillo **

INTRODUCCIÓN

La tecnología ha permitido a los estudiantes acceder a una gran cantidad de información de forma rápida y fácil, lo que significa que pueden aprender sobre una amplia variedad de temáticas y de áreas de conocimiento, y pueden hacerlo casi en cualquier momento y lugar, lo que ha significado un gran cambio. En este sentido, se puede decir que los procesos de aprendizaje se han vuelto más personalizados, puesto que la tecnología permite a los profesores canalizar sus capacidades para cada uno de los estudiantes. Con la vasta diversidad de aplicaciones y programas informáticos se pueden adaptar los contenidos y las metodologías de enseñanza a las necesidades y habilidades del alumnado, lo que contribuye a mejorar la retención de información y, por ende, del aprendizaje.

El contexto actual en las universidades ha permitido el diseño de cursos y la construcción programas de aprendizaje en línea, al utilizar recursos didácticos mediados por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Esto ha abierto nuevas oportunidades de educación para personas que de otra manera no tendrían acceso a ella, por ejemplo, ofrecer acceso a la educación a aquellas comunidades de estudiantes que viven en zonas remotas. Con el uso de ciertas tecnologías digitales, la colaboración entre los estudiantes y los profesores se mejora

* Profesora del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Departamento de Bibliografía Latinoamericana, Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, UNAM.

tangencialmente. Los educandos pueden trabajar de forma colaborativa en proyectos *online*, así como entablar canales de comunicación con los docentes de forma dinámica, lo cual fomenta la cooperación en el aula.

Además, con el uso de las tecnologías, se promueve el aprendizaje interactivo, al diseñar materiales interactivos, como son juegos, emuladores o videos educativos. Los materiales didácticos desarrollados pueden hacer que el aprendizaje sea más interesante, provocar interés por parte de los estudiantes, puede ayudar a mejorar la retención y la comprensión de los contenidos y motivar a los estudiantes a no abandonar sus estudios. El aprendizaje basado en didácticas de gamificación, a través del uso de las TIC, puede ayudar a los alumnos a aprender de una forma lúdica. Estos juegos pueden ser útiles para el aprendizaje de habilidades específicas, como la resolución de problemas y la toma de decisiones.

En este contexto, Seymour Papert, matemático sudafricano adscrito a posturas constructivistas, planteó que la tecnología (en particular, la programación computacional), podría ayudar a los estudiantes a desarrollar sus propias capacidades de construcción de conocimiento. En este mismo orden de ideas, con el apoyo de los simuladores en tercera dimensión (3D) se ofrecen recursos tecnológicos que contribuyen a este tipo de aprendizajes, a la vez que los estudiantes podrán desarrollar sus propias concepciones (Uribe, 2017, p. 31).

Otro autor relevante para referir es Marc Prensky, experto en educación quien ha abordado el tema de la importancia de utilizar la tecnología para conectarse con los estudiantes cuyas generaciones son nativos digitales. Prensky ha promovido el uso de juegos y programas de simulaciones para auxiliar a los estudiantes a aprender de una manera mucho más interactiva. En la actualidad, los jóvenes demandan que buena parte de su formación tenga un carácter más interactivo, con contenidos que capten su atención (2015, p. 136), con la finalidad de utilizar los recursos disponibles en la red.

Por otra parte, el desarrollo de este tipo de herramientas (como lo es un simulador), se posiciona a favor de la educación práctica y relevante para la vida diaria de los estudiantes. Sobre esto, resultan relevantes los planteamientos teóricos de John Dewey, quien fue un filósofo y educador estadounidense quien se preocupó por el empleo de la tecnología, en particular de los medios de comunicación y los materiales audiovisuales para contribuir a que los sujetos cognoscentes aprendan de manera más significativa (Taylor, Arredondo y Padilla, 2016, p. 38).

Otro gran promotor de la aplicación de la tecnología en la educación fue el psicólogo ruso Lev Vygotsky, que desarrolló la teoría del aprendizaje sociocultural, en la cual se “señala que la acción humana está influenciada por lo que él llamó herramientas y recursos culturales, que van desde materiales y tecnologías concretas hasta elementos simbólicos como el lenguaje, que coexisten en el contexto de los estudiantes” (López-Neira, 2017, pp. 98-99). Este autor sostuvo que el aprendizaje se produce a través de la interacción social y que la tecnología puede ser utilizada para apoyar la colaboración y la construcción de conocimientos en un entorno social.

SOBRE LOS SIMULADORES

Los simuladores, como dispositivos informáticos, se han utilizado desde la década de los sesenta, cuando surgieron en el mercado lenguajes de programación a eventos discretos que, poco a poco, se emplearon para resolver problemas del ámbito civil. Entre los más destacables estuvieron el GPSS (General Purpose System Simulator) de la corporación multinacional IBM (International Business Machines), y el SIMSCRIPT, creado por el laboratorio RAND (Research and Development).

Propiamente, un simulador es una máquina que intenta reproducir el comportamiento de un sistema bajo determinadas condiciones, lo que permite que la capacitación de personal en escenarios equiparables. Los dispositivos de simulación suelen

combinar partes mecánicas o electrónicas y partes virtuales que generan una reproducción muy precisa de los ambientes de la realidad. Al ser empleados para la capacitación y el aprendizaje de una actividad, el usuario del simulador puede aplicar los conocimientos teóricos que ha adquirido a unas circunstancias diseñadas, pero equivalentes a las reales (Pérez, 2011, pp. 7-8).

En términos conceptuales, una simulación comprende una abstracción de fenómenos naturales infinitamente complejos. Para ello, se suele eliminar aquellos detalles que no resultan necesarios o son demasiado difíciles de replicar como variables. El nivel de abstracción en una simulación depende de la intención de aprendizaje. En este sentido, los simuladores 3D poseen el potencial de revolucionar algunos aspectos de la enseñanza superior, al ofrecer a los educandos una experiencia práctico-inmersiva. No obstante, el diseño de un simulador, como video proyecciones avanzadas o *mapping* 3D, es, desde luego, un desafío significativo y, como tal, presenta varios retos y oportunidades que deben ser estimados (Villarreal, 2013, p. 22).

Durante el confinamiento de 2020-2021, derivado de la pandemia de la COVID 19, fue necesario migrar los contenidos pedagógicos de la educación presencial hacia los ambientes de la educación a distancia. Con ello, se introdujeron diversas aplicaciones didácticas para la enseñanza, entre las cuales están las simulaciones virtuales. Existen diversas tecnologías para el desarrollo de simuladores como: la realidad virtual, la realidad aumentada, el holograma o el video en 3D.

LA LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

Desde hace varias décadas, la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), ofrece la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información (con esta denominación, a partir de 2003). Como parte del plan de estudios vigente (del año 2015), se ofrecen las siguientes asignaturas, encuadradas dentro de uno de los grupos

de Optativas Humanísticas (específicamente, aquellas del área de profundización "Gestión de Unidades de Información"), a saber: "Desarrollo e Investigación Organizacional", "Legislación Laboral y Manejo de Conflictos", "Toma de Decisiones", y "Modelos de Gestión y Desarrollo Organizacional". Como parte de las técnicas didácticas para la impartición de esta última materia se consideró pertinente contar con un simulador que permitiera recrear las situaciones propias y de interacción entre el bibliotecólogo y los usuarios en los espacios de la biblioteca, como son sus accesos, el área de referencia, la sala de consulta, la estantería de la colección general, el módulo de préstamo, entre otras.

En este sentido, el uso de simuladores en tercera dimensión puede proporcionar retroalimentación valiosa e inmediata sobre el desempeño del estudiante, permitiendo que corrijan errores y mejoren su comprensión. El recurso de los simuladores 3D en procesos educativos, ayudaría a reducir los costos, a mediano y largo plazo, asociados con la formación práctica, como la compra de otros equipos y materiales. También proporciona una experiencia de aprendizaje más efectiva. En cuanto a su uso, los simuladores 3D permiten a los estudiantes acceder a la formación práctica y el aprendizaje inmersivo desde cualquier lugar del mundo. En general, la incorporación de simuladores 3D en la educación puede ayudar a mejorar la calidad del aprendizaje y a preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mundo real (Díaz Hernández, 2021, p. 22).

BENEFICIOS DE LA INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA EDUCACIÓN

La incorporación de tecnologías en la educación, especialmente a través de un simulador 3D, puede traer muchos beneficios para el proceso integral de enseñanza-aprendizaje, porque ofrece experiencias más interactivas. Además, permite a los estudiantes explorar propuestas conceptuales y modelos de sistemas de información y aplicarlos en entornos de la virtualidad, los cuales simulan escenarios problemáticos comunes. El alumnado puede

aprender a través de prácticas para la mejor comprensión y contrastación de procedimientos. La perspectiva que se avizora es la de una formación educativa que puede resultar emocionante e interesante, y con ello pueden aumentar las motivaciones y el compromiso disciplinario (Valdivieso, 2021, p. 19). En este sentido los simuladores 3D pueden ser diseñados para adaptarse a las necesidades y niveles de habilidad individuales de cada alumno, lo que permitiría una educación más integrada y ajustada a las dimensiones particulares de cada estudiante.

En términos generales, se pueden mencionar las siguientes ventajas:

- Facilitan la comprensión;
- Asimilan contenidos con mayor rapidez;
- Ayudan a mejorar la integración de las personas con discapacidad;
- Fomentan la alfabetización digital y audiovisual;
- Aumentan la autonomía del estudiante;
- Enseñan a trabajar y colaborar en equipo; ayudan a Desarrollar el pensamiento crítico;
- Flexibilizan la enseñanza; agilizan la comunicación entre toda la comunidad; y
- Renuevan los métodos de aprendizaje y sus procesos (Carrasco Ramírez, 2022, p. 344).

Aunado a lo anterior, es importante destacar un beneficio distintivo de este tipo de tecnologías educativas, y es la realización de prácticas en ambiente seguros, lo cual minimiza el riesgo de daños a personas o equipos (al menos hasta que se consiga un nivel de capacitación básico). Esto se vuelve especialmente relevante en áreas de alto riesgo o en áreas sensibles como la medicina o la ingeniería (Cataldi, 2013, p. 10).

ALGUNAS CARACTERÍSTICAS DE ESTE PROYECTO

En la propuesta de este proyecto se planteó la participación de un grupo de trabajo multidisciplinario, en el cual colaboran profesionales adscritos a la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC) y al Colegio de Bibliotecología y Archivología de la FFyL, ambas dependencias de la UNAM.

Para su operatividad, se eligió la tecnología de video 3D. Por su accesibilidad, ésta se puede reproducir desde cualquier dispositivo con capacidad de codificación estándar. En cuanto al costo, en términos comparativos, resulta mucho más económica que otras tecnologías.

Otro elemento que se tomó en consideración, para este anteproyecto, fueron los requerimientos funcionales, ya que es de uso *in situ* (no necesariamente en el aula), pero se encuentra interconectada a una base de datos en línea, que hace posible interactuar en diferentes lugares, entre personas y con materiales diversos, a través de la simulación de situaciones diversas. Con el diseño de un simulador 3D, el movimiento de cámara de 360° en tiempo real, induce ciertos cambios en cuanto a las zonas de elección, con una interacción que permite una previsualización que amplía la información de los servicios a otorgar, mostrando detalle de los materiales de trabajo.

RETOS Y OPORTUNIDADES

En primer lugar, la construcción de un simulador 3D requiere de tecnología avanzada, que puede resultar costosa (al principio), pero sobre todo difícil de manejar para los diseñadores e instructores. Otro aspecto es la compatibilidad de *hardware* y *software*, que resulta un problema pasado un tiempo (por ejemplo, por la obsolescencia programada o funcional), lo que puede dificultar la integración de los sistemas.

El desarrollo de un simulador 3D puede requerir una gran cantidad de recursos (y de diferentes tipos), incluyendo tiempo y personal especializado. La falta de recursos puede limitar la capacidad de contar con un simulador 3D de alta calidad. Por otro lado, su implementación puede volverse otro gran desafío, pues su funcionamiento debe ser sumamente intuitivo y fácil de utilizar, lo que requiere una comprensión sumamente profunda de los procesos de aprendizaje del estudiante universitario, en correlato con los objetivos trazados para cada programa de estudio. Para el caso de la materia optativa *Modelos de Gestión y Desarrollo Organizacional*, su objetivo general en el plan vigente consiste en: "Aplicar los principios teóricos del pensamiento administrativo, instrumentando estrategias de gestión y desarrollo organizacional que posibiliten la transformación de las bibliotecas en organizaciones basadas en el conocimiento (escenarios del tercer entorno)".

En cuanto a los retos, unos de los más sobresalientes es que algunos escenarios y situaciones puede resultar difíciles de reproducir para los diseñadores. Es posible que se necesiten recursos significativos, como *hardware* y software especializados (sin mucha variedad en cuanto a la oferta en el mercado), así como personal altamente capacitado. El contenido del simulador 3D debe ser preciso y relevante para la materia que se está enseñando, lo que puede requerir una colaboración estrecha entre diseñadores de simuladores y las profesoras de la materia (Costas, 2013, pp. 27-29).

Por otro lado, las oportunidades son amplias, ya que la confección de un simulador con este perfil puede tomarse como referencia, no sólo en cuanto a su construcción, sino también puede servir como modelo de replicación para otras asignaturas. Las experiencias de aprendizaje más inmersivas y prácticas, permiten aprender de manera más efectiva las enseñanzas tanto prácticas como de carácter teórico. Aprender a través de la experimentación y la contrastación, puede aumentar la retención de información. El contenido del simulador 3D debe ser preciso y relevante para la materia que se está enseñando, lo que puede

requerir un trabajo colaborativo y estrecho entre diseñadores de simuladores y expertos en la materia.

Ahora bien, la calidad de la simulación puede afectar la efectividad del aprendizaje y la experiencia del usuario. Las limitaciones tecnológicas y la falta de precisión en las representaciones de una realidad simulada pueden afectar la experiencia del usuario. Llevar a la construcción este dispositivo es sólo el primer paso, pero mantener y actualizarlo es la tarea esencial para mantener su utilidad y efectividad a largo plazo. La evaluación y validación del simulador 3D pueden ser desafíos significativos, ya que deben garantizar que se cumpla, primero, con los objetivos de aprendizaje, y que sea efectivo para mejorar la formación de los estudiantes.

CONCLUSIONES

Los simuladores proporcionan a los estudiantes una experiencia práctica que les permite experimentar y aplicar los conceptos que han aprendido de manera teórica. Con esto, les es posible adquirir habilidades prácticas, lo que puede ser beneficioso para su futuro desempeño profesional. El diseño y elaboración de un simulador en tercera dimensión implica una profunda reflexión acerca de la importancia de las tecnologías en la educación (como las pedagogías digitales), y, acaso, sobre la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de aprendizaje. El recurso de los simuladores 3D en la educación superior es una muestra de cómo la tecnología puede transformar, para bien, el modo en que los estudiantes adquieren conocimientos y desarrollan habilidades prácticas.

La construcción de un simulador 3D implica, asimismo, un proceso de valoración sobre la necesidad de una educación más práctica y orientada a la resolución de problemas. La teoría y los conceptos son importantes, pero la capacidad de aplicarlos en situaciones reales es esencial para alcanzar el éxito en la vida profesional.

En última instancia, la elaboración de este simulador 3D puede permitir la reflexión sobre la importancia del aprendizaje experiencial. La tecnología puede ser una herramienta poderosa para mejorar la calidad del aprendizaje y preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mundo real, siempre y cuando se utilice de manera crítica y efectiva (es decir, que se integre adecuadamente en el proceso educativo a través de una base pedagógica sólida).

FUENTES CONSULTADAS

- Carrasco Ramírez, J. C. (2022). *Diseño de videotutoriales educativos para desarrollar competencias TIC en el estudiantado de décimo año de educación general de básica, de la escuela "Gonzalo Cordero Crespo Fe y Alegría" en el período 2021-2022* [Proyecto de Investigación para Titulación]. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28096>.
- Cataldi, Z., Lage, F. J., y Dominighini, C. (2013). Fundamentos para el uso de simulaciones en la enseñanza. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 10(17), 8-16.
- Costas Santos, J. (2013). *Análisis, diseño, construcción y evaluación de simuladores para la familia profesional de Informática y Comunicaciones* [Tesis de Doctorado]. Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias de la Educación. Recuperado de: <https://idus.us.es/handle/11441/15014>.
- Delgado Valdivieso, K. (2021). Diseño universal para el aprendizaje, una práctica para la educación inclusiva. Un estudio de caso. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 7(2), 14-25.
- Díaz Hernández, O. (2021). *Revisión sobre simuladores para el entrenamiento médico por especialidad*. Recuperado de: <https://goo.su/U9FVy>.

- López-Neira, L. R. (2017). Indagación en la relación aprendizaje-tecnologías digitales. *Educación y Educadores*, 20(1), 91-105.
- Luján Villarreal, G. (2013). *Un entorno de aprendizaje y una propuesta de enseñanza de Simulación de Eventos Discretos con GPSS* [Tesis de Doctorado]. Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Informática. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/29753>.
- Pérez Velázquez, R. (2011). *Desarrollo de un simulador conductual para la formación en gestión empresarial basada en LEAN* [Proyecto/Trabajo final de Carrera]. Universitat Politècnica de Catalunya, Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/12316>.
- Prensky, M. (2015). *Enseñar a nativos digitales: Una propuesta pedagógica para la sociedad del conocimiento*. Ediciones SM.
- Taylor, X., Arredondo, A. y Padilla, A. (2016). John Dewey en México: una experiencia compartida en el mundo rural. *Espacio, Tiempo y Educación*, 3(2), 33-63.
- Uribe-Canónigo, R. D. (2017). El aprendizaje en la era digital. Perspectivas desde las principales teorías. *AiBi: Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 5(2), 29-33.



Tecnologías emergentes para la gestión documental de los archivos

*Luis Eduardo Colmenares Gómez **

*Belem Fernández Díaz González ***

*Jesús Luyn De la Rosa Saldívar ****

INTRODUCCIÓN

La tecnología –un término amplio y multifacético– ha sido concebida y aplicada desde diversas perspectivas a lo largo de la historia. En un documento reciente, elaborado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021), se enfatiza que la tecnología ha fungido como una herramienta para resolver problemas, controlar la naturaleza, acumular poder y mejorar la calidad de vida. Esta concepción de la tecnología está íntimamente ligada al contexto histórico, social y cultural en que se desarrolla. Casalet (1999) la definió como aquel conjunto de técnicas, conocimientos, habilidades y procesos utilizados para producir bienes o servicios o alcanzar objetivos prácticos, como la resolución de problemas. Bunge (2000) la ve como el conjunto de saberes aplicados sistemáticamente a la producción y transformación de materiales y energía, enfocándose en cómo realizar tareas de manera efectiva y eficiente. Mumford (2006), por su parte, enfatizó desde hace varias décadas el impacto de

* Profesor de Tiempo Completo del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

** Profesora del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Área Coordinadora de Archivos de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

*** Profesor del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

factores culturales, sociales, políticos y económicos alrededor de la proyección de la tecnología.

A lo largo de las diferentes edades del desarrollo humano, la percepción sobre el mundo y el uso de la tecnología han evolucionado paulatinamente, en términos significativos. En la antigüedad, como indican Morales, Molina y Fuente (2022), la tecnología era una herramienta para controlar la naturaleza y satisfacer necesidades básicas, como se evidencia en las técnicas de irrigación egipcias, la construcción de acueductos y caminos romanos, y las herramientas agrícolas y de navegación griegas. Durante la Edad Media, la tecnología se asociaba, principalmente, con aplicaciones determinadas por la Iglesia Católica, como fue la construcción de catedrales y otros edificios religiosos. En la Época Moderna, la tecnología se convirtió en un medio para el desarrollo económico y la expansión territorial, utilizándose para la explotación de varios recursos naturales, la construcción de infraestructuras y el desarrollo industrial. Hoy en día, es vista como una herramienta esencial para mejorar la calidad de vida y abordar problemas globales, convirtiéndose en un pilar para el desarrollo sostenible y la solución de desafíos globales.

El desarrollo histórico de la tecnología puede segmentarse en tres etapas: la pretecnología, la tecnología primitiva y la tecnología moderna (Morales, Molina y Fuente, 2022). La primera abarca el periodo anterior al desarrollo de la escritura, donde se empleaban herramientas rudimentarias y se realizaban registros de información mediante pinturas rupestres. La tecnología primitiva incluía el desarrollo de instrumentos más avanzados, para actividades tales como la caza, la pesca, la agricultura y la construcción, así como el avance en la cerámica y la metalurgia. La tecnología moderna, marcada por todas las diversas revoluciones industriales, se ha caracterizado por la combinación de ciencia y técnica para producir artefactos y maquinaria más sofisticados.

En la actualidad, la tecnología continúa evolucionando rápidamente, impulsada por la revolución digital y el progreso

de áreas como son la inteligencia artificial, la robótica o la biotecnología. Por otro lado, Gordillo (2019) destacó que la tecnología ha estado transformando la sociedad, los sistemas económicos, la política y el medio ambiente, convirtiéndose en una herramienta esencial para enfrentar grandes desafíos. Sin embargo, este avance también presenta dilemas éticos y sociales, como las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos personales y el impacto en el mercado laboral. En este sentido, Campos (2021) subraya la importancia de un enfoque crítico y reflexivo acerca del avance tecnológico, considerando sus implicaciones éticas, sociales y culturales para promover la inclusión y la equidad.

LA EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS EMERGENTES

El concepto *tecnologías emergentes* se ha construido como respuesta a la necesidad de abordar problemas complejos en diversos ámbitos, tales como la salud, la educación, la energía, el transporte y la comunicación. Estas tecnologías, en una fase de crecimiento acelerado, poseen el gran potencial de impactar disruptivamente en la sociedad, atrayendo la atención de los medios y los inversores por su capacidad de generar nuevos modelos de negocio y empleo.

Las tecnologías emergentes, lejos de ser un fenómeno reciente, han formado parte de diversas olas de innovación desde alguna revolución industrial, transformando la manera en que trabajamos, producimos y consumimos. Actualmente, nos encontramos en una Cuarta Revolución Industrial, marcada por la convergencia de diversas “tecnologías emergentes” y la creación de ecosistemas de innovación. Según Colombo, López y Vera (2021), estas tecnologías incluyen aplicaciones como son la inteligencia artificial, la robótica avanzada, la impresión 3D, la nanotecnología, la biotecnología, la computación cuántica, la realidad virtual y aumentada o el *blockchain*. Todas estas ya se

encuentran modificando la manera en que muchas personas interactúan entre sí y con el mundo.

La innovación tecnológica ha sido un motor de progreso humano a lo largo de la historia. A través de las revoluciones industriales y hasta la actualidad, hemos sido testigos de cuatro grandes olas de innovación que han transformado la sociedad y la economía global. La primera ola, que engloba la primera y segunda Revolución Industrial, trajo avances significativos en maquinaria y sistemas de transporte. La segunda ola, en la primera mitad del siglo XX, se centró en el desarrollo de la electricidad, el petróleo y otros productos químicos. La tercera ola, a finales del siglo XX, fue impulsada por la tecnología de la información y las comunicaciones. Finalmente, la cuarta ola, en nuestro presente, se caracteriza por el surgimiento de *tecnologías emergentes*, las cuales van transformando radicalmente nuestra forma de vivir, de trabajar y de relacionarnos, además de plantear importantes retos y oportunidades para la sociedad.

En la siguiente ilustración (FIGURA 1) se muestra una breve exposición gráfica sobre la evolución tecnológica dando como resultado la aparición constante de tecnologías emergentes.

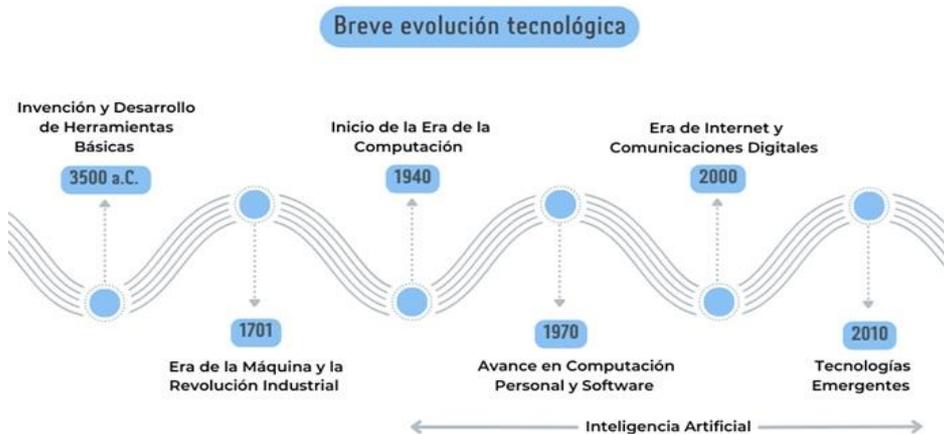


FIGURA 1.

FUENTE: Elaboración propia

LA GESTIÓN DOCUMENTAL ARCHIVÍSTICA Y LA TECNOLOGÍA

En el ámbito cotidiano de cualquier organización, tanto la gestión documental como las unidades de archivos (la una como un conjunto de procedimientos y técnicas, y las otras como las instancias ejecutoras) representan pilares fundamentales para la administración de la información. Las innovaciones tecnológicas más recientes han revolucionado este campo, generando varias transformaciones notables en cuanto a los métodos de manejo y conservación documental. Estos cambios no solo impactan la eficiencia operativa, sino también la integridad y la accesibilidad de la información vital para las entidades.

En la legislación mexicana –específicamente, la *Ley General de Archivos* (LGA), en su artículo 4, frac. XXXIV–, el concepto *gestión documental* comprende: “Al tratamiento integral de la documentación a lo largo de su ciclo vital, a través de la ejecución de procesos de producción, organización, acceso, consulta, valoración documental y conservación” (Secretaría de Gobernación, 2018, p. 4). Por otro lado, según lo asentaron los autores cubanos Castillo y Mena (2011), la gestión documental hace referencia al conjunto de procesos y técnicas destinados a controlar la creación, almacenamiento, recuperación, distribución y eliminación de documentos al interior de una organización. Su objetivo no es otro que garantizar la disponibilidad, eficiencia en el acceso, precisión y actualización de la información. Esto abarca tanto la gestión de una gran diversidad de formatos, como documentos electrónicos, papel, fotografías y videos.

La relevancia de la gestión documental no sólo se refleja en su capacidad para ayudar a las organizaciones a cumplir con la legislación vigente y con diversas regulaciones aplicables, si no que contribuye a mantener un registro de sus actividades y decisiones para posibles litigios legales y, fundamentalmente, mejorar la eficiencia y productividad organizacional. Esto se logra facilitando el acceso rápido de la información necesaria para desempeñar sus funciones.

Esta gestión no solo implica la organización y conservación de documentos, sino también asegura su disposición y acceso para la toma de decisiones informadas, mejorando la eficiencia y efectividad organizacional. Además, protege los documentos contra pérdida, daño o deterioro, y asegura el cumplimiento de normativas legales.

Los archivos, como resultado de una gestión documental efectiva, se convierten en una fuente invaluable de información histórica y administrativa. Duranti y Preston (2008) destacaron que los archivos cumplen una variedad de propósitos, entre los que se incluyen: la investigación histórica, la preservación de la memoria cultural y el fomento de la transparencia gubernamental. Son esenciales para proteger los derechos de los ciudadanos, proporcionando evidencia de derechos adquiridos y acuerdos realizados. Por lo tanto, la gestión documental archivística no solo se enfoca en la preservación efectiva de documentos importantes para el presente, sino que también considera su accesibilidad para futuras generaciones.

LA LEY GENERAL DE ARCHIVOS Y LA RELEVANCIA TECNOLÓGICA

La LGA fue promulgada el 15 de junio de 2018 (para entrar en vigor al año siguiente), con el objetivo de establecer las bases para la gestión integral de los archivos en México, y garantizar el acceso a la información contenida en ellos. Con ella, quedó abrogada la anterior *Ley Federal de Archivos*, publicada en el año 2012 en el *Diario Oficial de la Federación*. En su artículo 10, párr. 1º de la LGA se establece que:

Cada sujeto obligado es responsable de organizar y conservar sus archivos; de la operación de su sistema institucional; del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley; las correspondientes de las entidades federativas y las determinaciones que emita el Consejo Nacional o el Consejo Local, según corresponda; y deberán garantizar que no se sustraigan, dañen o eliminen documentos de archivo y la información a su cargo (Secretaría de Gobernación, 2018, p. 7).

En función de esto, los sujetos obligados deben contar con un Sistema Institucional de Archivos con el cual se garantice la gestión documental, la conservación de los documentos de archivo e información. De esta manera, se puede reconocer la importancia de la tecnología en la gestión de los Archivos, así como establecer la obligación de implementar medidas que garantice la integridad y la autenticidad de la información contenida en ellos. En este sentido, en el artículo 45 de la LGA se establece que:

Los sujetos obligados deberán implementar sistemas automatizados para la gestión documental y administración de archivos que permitan registrar y controlar los procesos señalados en el artículo 12 de esta Ley, los cuales deberán cumplir las especificaciones que para el efecto se emitan. Las herramientas informáticas de gestión y control para la organización y conservación de documentos de archivo electrónicos que los sujetos obligados desarrollen o adquieran, deberán cumplir los lineamientos que para el efecto se emitan" (Secretaría de Gobernación, 2018, p. 13).

Con esta disposición, las herramientas computacionales de gestión y control para la organización y conservación de documentos de archivo electrónicos que los sujetos obligados desarrollen o adquieran, deberán cumplir los lineamientos que para el efecto se emitan. Esta prescripción implica que la tecnología debe ser utilizada para garantizar la accesibilidad y la disponibilidad de la información contenida en los archivos, y que se deben implementar medidas para asegurar la integridad y la preservación de la información en el largo plazo.

La nube (*cloud computing*) es una de las tecnologías que ha revolucionado la manera en que se almacena y se comparte información. Como servicio de almacenamiento en forma remota, permite el acceso a la información sin descarga local, aunque sí con algún tipo de conexión a Internet, casi desde cualquier lugar y momento y desde una gran variedad de dispositivos, lo que la convierte en una herramienta sumamente útil para la gestión de archivos y la colaboración entre distintas instituciones.

En la LGA, desde su decreto, se hace mención a la nube en el artículo 62, el cual establece que: “Los sujetos obligados podrán gestionar los documentos de archivo electrónico en un servicio de nube” (Secretaría de Gobernación, 2018, p. 16). Es decir que los archivos electrónicos y digitales podrán ser almacenados en sistemas y servicios en la nube, siempre y cuando se garanticen las condiciones de seguridad, privacidad y confidencialidad de la información.

La implementación de la nube en la gestión de los archivos ofrece numerosas ventajas, como la reducción de costos por mantenimiento computacional, la mejora de la accesibilidad y la disponibilidad de la información, y la posibilidad de compartir información entre distintas instituciones. No obstante, también implica algunos desafíos, como la necesidad de garantizar la seguridad, la privacidad y la confidencialidad de la información almacenada en la nube. Sin duda, la tecnología emergente está transformando la forma en que se gestiona la documentación de los archivos, es decir ha puesto un cambio en la manera en que se maneja y gestiona la información.

La LGA reconoce la importancia de la nube en la gestión de los archivos y establece una serie de disposiciones relacionadas con su utilización, a saber:

- Establecer las condiciones de uso concretas en cuanto a la gestión de los documentos y responsabilidad sobre los sistemas;
- Establecer altos controles de seguridad y privacidad de la información conforme a la normatividad mexicana aplicable y los estándares internacionales;
- Conocer la ubicación de los servidores y de la información;
- Establecer las condiciones de uso de la información de acuerdo con la normativa vigente;
- Utilizar infraestructura de uso y acceso privado, bajo el control de personal autorizado;

- Custodiar la información sensible y mitigar los riesgos de seguridad mediante políticas de seguridad de la información;
- Establecer el uso de estándares y de adaptación a normas de calidad para gestionar los documentos de archivo electrónicos;
- Posibilitar la interoperabilidad con aplicaciones y sistemas internos, intranets, portales electrónicos y otras redes, y
- Reflejar en el sistema, de manera coherente y auditable, la política de gestión documental de los sujetos obligados (fracc. I-IX).

Esto es especialmente útil en el caso de instituciones públicas que cuentan con sedes en diferentes lugares del país, ya que les permite compartir información de manera eficiente y en tiempo real. Por otro lado, la nube posibilita el almacenamiento escalable, es decir, se pueden agregar o quitar recursos según las necesidades de almacenamiento, logrando una gestión más eficiente de los recursos. Además, permite la realización de copias de manera automática, lo que aumenta la seguridad de la información y previene la pérdida de datos. La LGA señala que los documentos electrónicos podrán ser almacenados en servidores remotos siempre y cuando se garantice la seguridad y confidencialidad de estos. De esta manera, se reconoce la importancia de garantizar la protección de la información y la privacidad en la nube.

Cabe aclarar que, desde luego, existen riesgos asociados a la implementación de la *nube*, por ejemplo: en cuanto a la integridad del sistema su vulnerabilidad, ya sea por una falla, por un mal manejo, por ataques cibernéticos o errores de seguridad, lo que podría no solo comprometer a la confidencialidad, la privacidad de la nube, sino hasta el almacenamiento en cuestión. Es por ello que se vuelve fundamental contar con un sistema de seguridad robusto y confiable que garantice la protección de la información en todo momento.

La nube como tecnología emergente presenta diversos desafíos y riesgos asociados, por lo que es necesario que se diseñen y desarrollen medidas de seguridad y protección de la información para garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Es fundamental que se capacite al personal en el manejo de la información en la nube y que se establezcan contratos y acuerdos claros con los proveedores de servicios de la nube para garantizar la protección de la privacidad y la seguridad de la información almacenada en la nube.

LA GESTIÓN DOCUMENTAL INTELIGENTE

En los últimos años, se ha realizado un significativo esfuerzo para mejorar la gestión documental, logrando importantes avances para este campo, gracias a la adopción de algunas tecnologías innovadoras. En este ámbito, uno de los desarrollos que más se ha destacado es la llamada “gestión documental inteligente” (*Smart Document Management*). Este tipo de aplicación de tecnología avanzada integra el procesamiento de imágenes, el análisis de texto, el procesamiento del lenguaje natural y la semántica. El objetivo primordial es automatizar ciertas tareas administrativas asociadas con la gestión y procesamiento de documentos e información. Esta integración de herramientas y técnicas permite una mayor eficacia y precisión en el manejo de los documentos, facilitando así la organización y accesibilidad de la información vital para las empresas y organizaciones.

La *gestión documental inteligente* tiene como objetivo optimizar el proceso de gestión de los documentos, desde su creación hasta su eliminación, a través del uso de tecnologías avanzadas. de esta manera, se busca reducir el tiempo y los costos asociados en el procesamiento de la información. Entre las tecnologías que se utilizan se encuentran: la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la minería de datos y el procesamiento de lenguaje natural. Estas tecnologías permiten la automatización de algunas tareas repetitivas y la extracción

de información relevante de los documentos. Además, mejora la flexibilidad y la accesibilidad a la información, lo que es especialmente útil en la actualidad, donde el teletrabajo y el acceso remoto es cada vez más común.

Sin embargo, la gestión documental inteligente aún está en el proceso inicial de su evolución, por lo que tiene ante sí una serie de desafíos en cuanto a su integración con los sistemas de gestión documental existentes, con los procesos de diseño de la seguridad de la información y la necesidad de capacitar al personal en el uso de estas nuevas tecnologías. En síntesis, la gestión documental inteligente es una aplicación tecnológica innovadora que busca mejorar la eficiencia y la precisión en la gestión de los documentos y la información mediante el uso de tecnologías avanzadas. Aunque presenta desafíos en cuanto a la integración con los sistemas existentes y la gestión de la seguridad de la información, la gestión documental inteligente tiene el potencial de transformar el modo en que las organizaciones gestionan sus documentos y procesan la información.

A continuación, en la FIGURA 2 se representa el progreso en cuanto a la utilización de tecnología en los procesos de la gestión documental, cuya trayectoria culmina con el surgimiento del "Smart Document Management".



FIGURA 2.

FUENTE: Elaboración propia

CONSIDERACIONES FINALES

Actualmente, la LGA de nuestro país subraya la importancia de la tecnología en la gestión y conservación de archivos. Es crucial reconocer la necesidad de un uso tecnológico que vaya más allá de la búsqueda de eficiencia y transparencia. Este uso debe alinearse con aquellos principios fundamentales de la actividad archivística, como la autenticidad, integridad, disponibilidad y accesibilidad de la información. Un manejo de la tecnología que no respete estos pilares podría tener consecuencias adversas, lo que afecta, a largo plazo, tanto la preservación como el acceso de la información.

Empero, es fundamental abordar los desafíos de la brecha digital, aunada a la falta de recursos económicos que limitan la implementación de tecnologías emergentes en la administración pública, particularmente en el ámbito archivístico. En muchas regiones del entorno nacional, la infraestructura tecnológica es insuficiente o está obsoleta, lo que dificulta el acceso equitativo a la tecnología. Esto no sólo repercute en la eficiencia y la calidad de la gestión archivística, sino que también amplía la brecha entre aquellos que tienen acceso a la tecnología y quiénes no. Por lo tanto, es esencial promover esfuerzos y políticas públicas que aborden estas desigualdades, asegurando que todos los sectores de la sociedad puedan beneficiarse de las ventajas que ofrecen las tecnologías emergentes.

La tecnología, aunque ha propiciado avances notables en diversos ámbitos, lleva consigo un impacto ambiental significativo, especialmente notable en la industria electrónica. La fabricación de dispositivos electrónicos no solo demanda la extracción de materias primas y la generación de componentes, sino que también implica un consumo intensivo de energía. Estos procesos contribuyen de manera importante con la emisión de gases de efecto invernadero, junto con otro tipo de contaminantes. En adición, la obsolescencia programada de estos dispositivos acelera su reemplazo, incrementando no solo su impacto ecológico, sino

económico por el costo excesivo para mantener los estándares de “vanguardia”.

Por lo tanto, al adoptar tecnologías emergentes en la gestión archivística, es esencial considerar su impacto ambiental. Adoptar prácticas sostenibles resulta un imperativo como el uso eficiente de recursos, fomentar una economía circular en la producción y disposición de dispositivos electrónicos, y priorizar el uso de energías renovables. Estas medidas son clave para minimizar la huella de carbono asociada a estas tecnologías. Los *Big Data*, la Inteligencia Artificial, la ética y la privacidad en la gestión documental cobran una relevancia sin precedentes, por lo que se hace necesario establecer protocolos transparentes en el manejo de datos personales y sensibles, asegurando el respeto a la identidad y la seguridad de la información.

Además, la capacitación y el desarrollo de habilidades son aspectos cruciales para los archivistas y profesionales de la información. No solo se trata del dominio de nuevas herramientas tecnológicas, sino también de una comprensión profunda de los aspectos éticos, legales y de privacidad relacionados con su uso. Este enfoque integral garantiza una implementación efectiva y consciente de las tecnologías emergentes. Otro factor vital utilizando las tecnologías emergentes es asegurar aún más la democratización del acceso a la información para que sea accesible e inclusiva, beneficiando la transparencia y los datos abiertos. No obstante, esto requiere una inversión significativa en infraestructura tecnológica y capacitación, especialmente en áreas con recursos limitados.

La evaluación continua del impacto de estas tecnologías en los procesos de gestión documental es igualmente importante. La monitorización constante de su efectividad y efectos adversos, acompañada de la disposición para realizar ajustes y mejoras basadas en retroalimentación, son pasos fundamentales para una dinámica adaptativa y responsable. Con esto, la colaboración y la cooperación interinstitucional son clave en este proceso. El intercambio de conocimientos y de experiencias entre distintas instituciones y organizaciones permite compartir mejores prácticas,

desarrollar estándares comunes y fomentar innovaciones que beneficien a toda la comunidad archivística.

En conclusión, si bien las *tecnologías emergentes* se vuelven instrumentos valiosos para varios procesos, como los de la gestión en archivos, su implementación debe ser equilibrada y guiada por principios archivísticos, éticos y de responsabilidad social, así como ambiental. Es esencial establecer criterios que conciban el verdadero propósito de la actividad archivística para garantizar una gestión que sea eficiente, efectiva, sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Sólo así se podrá asegurar un manejo documental que beneficie a la sociedad en su conjunto, manteniendo la integridad y el acceso a la información a través del tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Bunge, M. (2000). *La investigación científica: su estrategia y su filosofía*. Siglo Veintiuno.
- Campos, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 11(63), 277-286. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/819/81912006023.pdf>.
- Casalet, M. (1999). *Red de apoyos para la innovación tecnológica*. UNAM, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
- Castillo, J. del y Mena, M. M. (2011). La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. *Acimed: Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 22(1), 47-59. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2011/aci111e.pdf>.
- Colombo, S., López, M. P. y Vera, N. (2021). Tecnologías emergentes, poderes en competencia y regiones en disputa: América latina y el 5G en la contienda tecnológica entre China y Estados Unidos. *Estudios Internacionais: Revista de*

- Relações Internacionais*, 9(1), 94-111. Recuperado de: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/estudosinternacionais/article/view/23321>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Organización de las Naciones Unidas, Agenda digital para América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>.
- Duranti, L. y Preston, R. (2008). *International research on permanent authentic records in electronic systems (InterPARES) 2: Experiential, interactive and dynamic records*. Associazione Nazionale Archivistica Italiana. Recuperado de: http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip2_book_complete.pdf.
- Gordillo, M. M. (2019). Cultura científica y participación ciudadana: materiales para la educación CTS. En M. M. Gordillo (coord.), *Educación, ciencia, tecnología y sociedad* (pp. 67-77). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de: <https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/Educaci%C3%B3n%20ciencia%20tecnolog%C3%ADa%20y%20sociedad.pdf>.
- Morales, M., Molina, J. A. y Fuente, H. A. de la (2022). Criptografía: una tecnología antigua en aplicaciones modernas de alto impacto. En M. Morales, J. G. Ramírez y J. Rubio (eds.), *Ciencia e Ingeniería en tecnologías computacionales* (pp. 65-72). Instituto Politécnico Nacional, Centro de Investigación y de Estudios Avanzados. Recuperado de: https://www.tamps.cinvestav.mx/descargables/Publicaciones_y_recopilaciones/CITCOMPV2.1.pdf.
- Mumford, L. (2006). *Técnica y civilización*. Alianza.
- Secretaría de Gobernación [México] (2018, 15 de junio). Decreto por el que se expide la Ley General de Archivos. *Diario Oficial de la Federación: Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos*, 777(16), 2-29.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Servicios bibliotecarios multiculturales e inclusivos para la comunidad transgénero

*María de los Ángeles Avelar Mayer **

INTRODUCCIÓN

Las personas transgénero conforman uno de los grupos de la diversidad sexual más vulnerados e invisibilizados en México, situación que se evidencia claramente con una expectativa de vida de 35 años. Las bibliotecas, como instituciones de servicio garantes de derechos humanos, tienen una responsabilidad social y política en la atención a la diversidad de los grupos vulnerables. Por esta razón, se apremia la necesidad de cambio de un paradigma de biblioteca monolítica a una biblioteca multicultural, para la conversión de éstas en espacios seguros, que provean de colecciones y servicios a las comunidades marginadas, e históricamente discriminadas, como es el caso de las personas transgénero.

Este trabajo se divide en tres apartados. El primero de ellos trata las condiciones sociales de las personas transgénero en México y porqué son uno de los grupos más vulnerables de la diversidad sexual. En el segundo apartado se subraya la importancia de transitar de una biblioteca monolítica a una multicultural; se prioriza el diseño de servicios dirigidos a la atención de grupos vulnerables. En el último apartado se proponen una serie de medidas que hagan de las bibliotecas (en especial las públicas), espacios seguros e incluyentes para la comunidad transgénero.

* Responsable del área de Servicios Técnicos de la Biblioteca "Ignacio Méndez Ramírez", Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas, UNAM.

PERSONAS TRANSGÉNERO EN MÉXICO: UN BREVE ESBOZO

En México, si bien se asegura el reconocimiento legal de la orientación sexual y la identidad y/o expresión de género (por medio de procedimientos administrativos, pues no todos los estados cuentan con una legislación al respecto), la comunidad LGBT+ continúa siendo sistemáticamente discriminada y violentada en todo el país (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2019). Las personas con una orientación sexual diversa o que tienen una identidad y/o expresión de género trans o no binaria, suelen ser rechazadas y hasta padecen la discriminación desde su entorno más inmediato, como lo es la familia.

Estas prácticas llegan a repetirse en distintos ámbitos, como el educativo o el laboral. Lo mismo sucede cuando solicitan algún servicio o tienen contacto con alguna autoridad, sin mencionar los problemas adicionales que enfrentan cuando se encuentran en situación de movilidad (como migrantes o refugiados), cuando pertenecen a un grupo racializado, al sufrir alguna precariedad económica o si son discapacitadas. En este sentido, de acuerdo con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), las mujeres trans son las más discriminadas en México y presentan los mayores índices de pobreza (Agencia de Noticias del Estado Mexicano, 2017).

Lo anterior, además la falta de acceso a algunos servicios y bienes básicos como la salud o la educación, y debido a la transfobia social e institucional tan extendida y poco visibilizada, ha derivado en que haya una alta incidencia de ideación suicida entre este sector, como lo exponen los resultados de la *Encuesta sobre Discriminación por motivos de Orientación Sexual e Identidad de Género*, elaborada por el CONAPRED (y que forma parte del Sistema Nacional de Información sobre Discriminación): "Hombres y mujeres trans son también, junto con las personas con otra identidad de género quienes han tenido en mayor proporción algún pensamiento suicida (73%, 58.4% y 71.8%, respectivamente), como resultado del contexto de profunda discriminación que enfrentan" (Secretaría de Gobernación, 2019,

p. 14). Aunado a lo anterior, existe una alarmante prevalencia de *transfeminicidios* en México, la mayor de todo el continente americano, sólo después de Brasil (Transgender Europe, 2023).

Por todo lo anterior, se vuelve fundamental el reconocimiento de la diversidad sexo-afectiva como una parte sustancial de las sociedades multiculturales. El cambio exige problematizar las dinámicas de abuso de poder a las que son sometidos ciertos cuerpos por la identidad y/o expresión de género que ostentan. En un mundo interconectado, en el cual la comunicación se hace más horizontal y el diálogo intercultural se asumen como posibles, la segregación se vuelve cada vez más compleja, pues responde a prácticas neocoloniales donde prevalece una ideología de normalidad que legitima ciertos cuerpos, valores y comportamientos, mientras que castiga a otros considerados divergentes (Cordero, 2010).

BIBLIOTECAS: MULTICULTURALIDAD Y ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

Debido a la globalización y al auge del Internet y a las llamadas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), donde los flujos de la información han vencido en gran medida las barreras espacio-temporales, al incrementar su dinamismo (en cantidad, presencia e injerencia) para la vida cotidiana de las personas y las culturas, las bibliotecas se han esforzado por convertirse en espacios para el reconocimiento, la inclusión y la convivencia multicultural como respuesta a la atomización, la segregación y el establecimiento de guetos en los mundos *offline* y *online*.

En este sentido, la perspectiva multicultural debe percibirse como una política social de transformación radical de las instituciones bibliotecarias, donde se busque garantizar derechos humanos como los derechos de acceso a la información, la educación y la cultura. Para ello, no basta con asumirse como “espacios libres de discriminación”, sino mantener una postura política que se traduzca en el establecimiento de códigos de

conducta (para el personal y los usuarios), con un desarrollo de colecciones plurales, y la oferta de servicios bibliotecarios para todos los grupos sociales; pues si bien es importante atender las necesidades de la comunidad en general, también hay que tomar en cuenta a aquellos grupos históricamente marginados (Meneses Tello, 2010).

De acuerdo con lo suscrito por la IFLA (por su acrónimo en inglés) en su *Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural*, éstas deben:

- Servir a todos los miembros de una comunidad sin discriminación alguna.
- Ofrecer información en alfabetos y lenguas apropiados.
- Dar información a través de múltiples servicios y materiales, que reflejen y respondan a los intereses y demandas de la comunidad.
- Disponer de personal diverso y capacitado para atender a cualquier tipo de persona (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2009).

Tener una perspectiva multicultural en muchas ocasiones se entiende como asistir a grupos racializados, discapacitados, analfabetos (en la lengua propia o en la del lugar de acogida), autóctonos o de migrantes y refugiados, pero hay que subrayar que ésta se refiere al apoyo y la atención de la diversidad en cualquiera de sus formas, pues la cultura es “el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2004, p. 4).

Así, la comunidad LGBTTTIQ+ en general, y la transgénero en particular, deben ser tomadas en cuenta como expresiones de la multiculturalidad de nuestra sociedad. Por esto, es urgente transitar de una biblioteca monolítica a una biblioteca

plural, y de esta a la multicultural (Meneses Tello, 2021). Dicha tarea, desde luego, no será sencilla, pues implica romper una serie de prejuicios, tabús y prácticas muy enraizadas en el quehacer bibliotecario. Esto cobra especial importancia en lugares donde existen altos índices de pobreza, exclusión social y violencia (como es el caso de muchas latitudes de América Latina, una de las regiones más desiguales del mundo), en donde las bibliotecas, sobre todo aquellas de carácter público, ofrecen una serie de servicios de manera libre y gratuita a los que, de otra forma, ciertas comunidades jamás podrían acceder.

El Estado mexicano tiene una Red Nacional de Bibliotecas Públicas compuesta por 7,413 recintos (lo que la convierte en la infraestructura cultural más grande del país), pero se calcula que sólo existe, aproximadamente, una biblioteca por cada 15,000 habitantes. Esto, sin contar el hecho de que muchas se encuentran deterioradas, con colecciones pobres u obsoletas y en manos de personal poco capacitado. Debido a esto, resulta muy difícil, por no decir imposible, que puedan ofrecer servicios con una perspectiva multicultural que incluya a las comunidades vulnerables, ya que ni siquiera poseen las condiciones mínimas para operar de manera eficiente.

En este sentido, los servicios de extensión, dentro y fuera del espacio bibliotecario, son una excelente opción para acercarse a los usuarios frecuentes o llamar la atención de los potenciales. Esto puede hacerse trascendiendo la esfera de la promoción lectora, para enfocarse en necesidades relacionadas con la salud, la empleabilidad, la asesoría legal, la capacitación tecnológica, entre otras.

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD TRANSGÉNERO

Debido a las condiciones de vulnerabilidad en las que se pervive la comunidad de personas transgénero, y el compromiso político y social que tienen las bibliotecas (sobre todo las públicas), de garantizar el disfrute universal de los derechos humanos, es muy

importante que éstas asuman el cambio de paradigma que implica la atención e inclusión de las distintas comunidades que conforman a la sociedad mexicana. El reto es enorme, pues se necesita la cooperación y coordinación de gobierno y sociedad civil.

Para poder engendrar bibliotecas multiculturales libres de discriminación, hay que modificar los requisitos de selección de personal, modernizar el desarrollo de colecciones, la adquisición, clasificación y catalogación de materiales, crear programas de extensión bibliotecaria de verdadera incidencia social y pasar de un modelo de gestión jerárquica a otro más horizontal y colaborativo, que atienda las necesidades y propuestas de la comunidad. En lo que respecta a los servicios *para, por, acerca de y de vinculación* con la comunidad transgénero, se deben incluir programas y recursos especialmente dirigidos a sus integrantes, como el diseño de una guía digital que contenga información, por ejemplo, sobre los requerimientos para obtener el cambio de nombre legal o acerca del procedimiento para la reasignación sexo-genérica. De igual manera, están aquellos recursos realizados por gente que pertenece a la comunidad, para el público en general, así como aquellos elaborados para todos los usuarios con el objetivo de sensibilizar, y de enfrentar la ignorancia o la información errónea y maliciosa, así como los prejuicios que se puedan tener sobre las personas transgénero. Asimismo, están los servicios de vinculación que no necesariamente son hechos por y/o para la comunidad transgénero, pero en los que hay presencia de ésta (como un concierto musical o una exposición fotográfica donde se aborde la diversidad sexual y/o cultural de la sociedad en su conjunto) (Currier y White, 2019, p. 5).

En resumen, generar un espacio seguro y de utilidad para esta comunidad conlleva que no sólo se le atiende de manera especializada, sino diseñar programas, colecciones y servicios por y sobre ella, dirigidos a toda la población, de lo contrario podrían crearse guetos involuntarios. Uno de los cambios más sencillos, pero significativos, que pueden hacerse al interior de la biblioteca es la puesta en marcha de baños inclusivos, de tal forma que cualquier identidad y/o expresión de género se sienta

con la libertad de usarlos de manera segura. Esta clase de medidas disruptivas quebrantan el *statu quo*, y exhortan a la conversación, y en especial mandan un mensaje de que todos podemos disfrutar y compartir de los mismos espacios en forma respetuosa.

De igual modo, en los formularios de registro bien podrían diversificarse las opciones de identidad de género, para que éstos ya no respondan al binarismo *hombre-mujer/femenino-masculino*, agregando *no binario*, *género no conforme* u *otro*. A lo anterior, tendría que añadirse una pregunta en la cual el usuario tenga la posibilidad de señalar si se identifica o no como transgénero (Currier y White, 2019, p. 8). Esto permitirá generar estadísticas sobre el número de usuarios que tienen una identidad sexual divergente y/o se asumen como trans, qué edades tienen y cuáles tópicos, recursos y formatos solicitan con mayor frecuencia, lo que permitirá que el personal bibliotecario tome mejores decisiones al momento de adquirir materiales y diseñar servicios.

De manera paralela, cada recinto puede diseñar códigos de conducta donde el personal conozca la responsabilidad social y ética que tiene para con los miembros de la biblioteca y las sanciones a las que se hará acreedor sino cumple correctamente su labor. La implementación de políticas contra la discriminación, el acoso laboral y la violencia de género servirán para crear ambientes de trabajo satisfactorios. Hay que recordar que las bibliotecas no son sólo recintos destinados a la lectura, en muchas ocasiones son usados para la convivencia pública, el descanso o el entretenimiento; como espacios seguros libres de violencia, ofrecen acogida a cualquier individuo o grupo sin importar su condición física, económica, social, entre otras, por lo que contribuyen al diálogo colectivo y la restauración del tejido social a través de su oferta informativa, educativa y cultural.

Una política multicultural bibliotecaria no debe asumirse como algo adicional y temporal, sino esencial y permanente; para llevarla a cabo se requiere que los profesionales de la información (personal bibliotecario y bibliotecólogos) demanden a las autoridades correspondientes leyes que regulen y aseguren

la disposición de recursos a largo plazo para la innovación de bibliotecas y el cumplimiento de sus funciones. Por otro lado, la institución bibliotecaria debe asumir una postura contraria a un discurso heteronormativo, el cual llega a invisibilizar, patologizar y criminalizar la diversidad sexual, al elegir aquellos contenidos que la aborden desde el respeto, el reconocimiento y la inclusión, lo que puede hacer incorporando materiales hechos por y para las personas transgénero, en diversas áreas del conocimiento humano. Esto contribuye realmente a dar una mayor representatividad a su producción científica y cultural.

En lo que respecta a servicios de extensión bibliotecaria, pueden crearse cursos o talleres de alfabetización informacional para que éstas sepan identificar fuentes de información fiables y plataformas libres de discriminación (en las que se oriente, se compartan experiencias y se creen redes de apoyo). De igual forma, pueden crearse jornadas cinematográficas, exposiciones, clubes de lectura, conciertos, entre otras muestras culturales, por, para y con la comunidad no sólo en fechas conmemorativas sino a lo largo de todo el año.

Establecer vínculos con organizaciones e instituciones que traten o formen parte de la comunidad será de gran utilidad para evitar prácticas bien intencionadas en apariencia, pero prejuiciosas, revictimizantes, condescendientes o tokenistas, tanto en acciones como el desarrollo de colecciones o en la puesta en marcha de servicios. Paralelamente, las bibliotecas deben llevar a cabo, de forma asidua, encuestas, entrevistas e investigaciones de campo para que su gestión sea lo más colaborativa y transversal posible, pues sólo así, el cambio de paradigma será posible.

CONCLUSIONES

Existe poca producción académica dirigida a analizar la relación entre las bibliotecas, los derechos humanos y los grupos vulnerables. Dentro de este espectro, la información sobre servicios bibliotecarios dirigidos hacia personas transgénero se

mantiene en una proporción muy escasa. Si bien, asociaciones como la IFLA o la American Library Association se han pronunciado en torno a la importancia de diseñar servicios y desarrollar colecciones para la comunidad LGTBTTIQ+, lo cierto es que aún queda pendiente la atención especializada a este grupo por parte del gremio bibliotecario, constituido tanto por personal profesional de la bibliotecología, las ciencias de la información, así como por personal auxiliar o empírico.

La transición de bibliotecas monolíticas a multiculturales que sepan satisfacer las demandas de la mayoría de los usuarios, sin por ello menospreciar las de las comunidades vulnerables, es sin duda una tarea ardua que debe estar respaldada por el aparato del Estado, y la sociedad civil en su conjunto. Si las instituciones públicas, como lo son la mayoría de las bibliotecas en México, abdican de su labor, la construcción de una sociedad más justa no será más que una futilidad. Por ello, se deben reconstituir la responsabilidad social que tiene la biblioteca y buscar los mecanismos para que ésta pueda llevarla a cabo. Sin duda, los profesionales de la información tenemos pendiente esa tarea.

FUENTES CONSULTADAS

Agencia de Noticias del Estado Mexicano (2017, abril). Mujeres transexuales son las más discriminadas en México. *Notimex: Verdad, Libertad y Derecho a la Información*. Recuperado de: <http://www.notimex.gob.mx/ntxnotaLibre/337974>.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (2019). *Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, travestis, transgénero, transexuales e intersexuales (LGBTI) en México*. Recuperado de: <https://informe.cndh.org.mx//images/uploads/menus/50126/content/files/INFESP-LGBTI%20.pdf>.

Cordero, T. (2010). Género y multiculturalidad: un encuentro obligado. Retos y perspectivas para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales*, (126-127), 115-121. Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/8780/8269>.

Currier, B. D. y White, T. (2019, 30 de septiembre). *Creating the trans-inclusive library: A practice guide*. University of Texas at Arlington. Recuperado de: <https://rc.library.uta.edu/uta-ir/handle/10106/28697>.

International Federation of Library Associations and Institutions (2009, 23 de octubre). Manifiesto sobre la Biblioteca Multicultural de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA). *35th Session of the General Conference of UNESCO*, Place de Fontenoy, París, Francia, 6 p. Recuperado de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001843/184302s.pdf>.

Meneses Tello, F. (2010, noviembre). El paradigma de la biblioteca multicultural. *INFOHome*. Recuperado de:

https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=561.

Meneses Tello, F. (2021, mayo). De la biblioteca monolítica a la biblioteca plural: Transición hacia la biblioteca multicultural. *INFOHome*. Recuperado de:

https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1306.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2004). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural: Una visión, una plataforma conceptual, un semillero de ideas, un paradigma nuevo*. Lima: Representación de UNESCO en Perú. Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127162_spa.

Secretaría de Gobernación (México). (2019). *ENDOSIG: Encuesta sobre Discriminación por motivos de Orientación Sexual e Identidad de Género, 2018: Resumen ejecutivo*. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/473668/Resumen_Ejecutivo_ENDOSIG_16-05_2019.pdf.

Transgender Europe (2023). Observatorio de personas Trans asesinadas: Cifras absolutas (2008-sept. 2022). *Transrespect vs Transphobia (TvT)*. Recuperado de:

<https://transrespect.org/es/map/trans-murder-monitoring/>.

Más allá del mostrador de referencia: del correo electrónico a los servicios virtuales en bibliotecas académicas

*Patricia Lucía Rodríguez Vidal **

*Susana Guerrero Rodríguez ***

*César Augusto Millán Pérez ****

INTRODUCCIÓN

Los primeros antecedentes que marcan el servicio de referencia tradicional, o también conocido como servicio de consulta, parte de las bibliotecas públicas en Estados Unidos, con la visita de los obreros quienes acudían a buscar información para realizar sus tareas escolares. Al presentarse cotidianamente a solicitar la ayuda del personal (para que los asistiera en sus estudios), se hizo evidente la necesidad de que la biblioteca debe atender a este tipo de usuarios. Bajo este contexto, Bunge y Bopp (2001) señalaron que el origen del servicio de referencia se remonta hacia finales del siglo XIX, cuando Samuel Green legó un notable precedente para la American Library Association, mediante su artículo intitulado: "Personal relationship between librarians and readers". En éste, marcaría, la necesidad de ayudar al usuario a encontrar la información requerida, y en el caso de muchos trabajadores, estos no contaban con el conocimiento ni con el

* Profesora de Tiempo Completo del Departamento de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Tutora del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, UNAM.

** Titulada de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información de la División del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, UNAM.

*** Titulado del Programa de Maestría del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, UNAM.

tiempo suficiente para buscarla. Por estas razones, la función principal del bibliotecario se resume en brindar una ayuda personalizada para este y otro tipo de usuarios. Es entonces que, desde aquel momento, la figura y la presencia del bibliotecario se crea para apoyar en los procesos de búsqueda y recuperación de información, siempre en atención a los requerimientos de su comunidad.

Por consiguiente, el servicio de referencia cuenta ya con personal de tiempo completo, dedicado exclusivamente a esta actividad, misma que se conoció en sus inicios como "asistencia a los usuarios" o "trabajo de consulta". De esta forma, la base del servicio de referencia descansó mucho tiempo en las colecciones impresas que durante un largo período apoyaron las búsquedas de información que, hasta las décadas de los 60's, 70's, 80's y 90's se destacaron por un alto porcentaje de consulta por parte de usuarios que acudían presencialmente a la sala de consulta. Por su parte, aquellas empresas dedicadas a la industria de la información desarrollaron paulatinamente bases de datos *online* que permitieron a las bibliotecas brindar información acerca de los avances científicos, económicos, políticos y sociales, a los investigadores de todas las disciplinas.

En este mismo tenor, Faries (1994) destacó la relevancia que en la década de los 80's y 90's tuvieron tres sucesos, los cuales impactaron en el servicio de consulta:

- a) Surgimiento de los catálogos de acceso al público en línea (los OPAC, "online public access catalog");
- b) Introducción de servicios de búsqueda por los usuarios a través de sistemas comerciales y CD-ROM y
- c) Expansión de redes en línea.

De la misma forma, el creciente desarrollo de sistemas de información en línea ocasionó que el servicio de consulta fuera cambiando, y que el usuario pudiera acceder y realizar sus propias búsquedas de información. Posteriormente, el advenimiento del Internet, y su uso en particular en el servicio de referencia,

permitió el acceso a los recursos electrónicos. Al respecto, Straw (2001) mencionó en su momento que:

Internet está transformando la naturaleza del trabajo de consulta. Todos los bibliotecarios de referencia están conscientes de que cada día el monto de la información disponible en Internet es sorprendente [...] La tecnología de la comunicación a través del correo electrónico permite que las actividades del servicio de consulta tengan lugar fuera de las paredes de la biblioteca. El correo electrónico está haciendo posible que más gente aproveche los servicios de la biblioteca. Al desaparecer las paredes de la biblioteca, los bibliotecarios de consulta ahora pueden extender sus servicios a los usuarios en cualquier parte del mundo (p. 9).

Ciertamente, en la década de los 90's no fueron pocas las bibliotecas académicas empezaron a brindar el servicio de consulta, mediante búsquedas de información en bases de datos por suscripción. Esto también llevó a la consulta de recursos electrónicos disponibles gratuitamente, a través de las carreteras informáticas, la cual operó en paralelo con el acceso al correo electrónico. Posteriormente, ya con la Web 2.0 (regida bajo el principio del Internet colaborativo), se hizo posible que todos los servicios virtuales se brindaran a aquellos usuarios que requieran de información desde otras bibliotecas a nivel mundial, por lo que hoy en día es una realidad el conectarse en tiempo real con un referencista de consulta en diversas latitudes.

SERVICIOS TRADICIONALES Y VIRTUALES

Para comprender la esencia del servicio de referencia, quizá sea interesante visitar a algunos expertos que han trabajado al respecto. Por ejemplo, Villaseñor Rodríguez (1999) indicó que:

El servicio de consulta es definido como aquel que presta toda biblioteca para suministrar información al usuario, orientándole en el uso de los fondos, ayudándole a localizar y conseguir materiales que la biblioteca no posee, aconsejándole en la sección de lecturas

y bibliografía y enseñándole a manejar aquellos instrumentos de trabajo útiles para el estudio y la investigación (p. 38).

En tanto que el servicio de referencia virtual, mencionado por Breeding (2001), consiste en “el servicio de entrega de recursos de referencia personalizada a usuarios fuera de la biblioteca física” (p. 42). Durante la práctica diaria en el servicio de referencia se puede concluir que ambas formas se llevan a cabo para brindar una respuesta a los usuarios que lo solicitan, destacando de esta manera que la tendencia actual apunta al impacto que en las últimas décadas los servicios virtuales a gran escala son utilizados por los usuarios en las bibliotecas académicas. En la FIGURA 1 se muestran algunos de los servicios tradicionales que actualmente ofrecen las bibliotecas académicas.

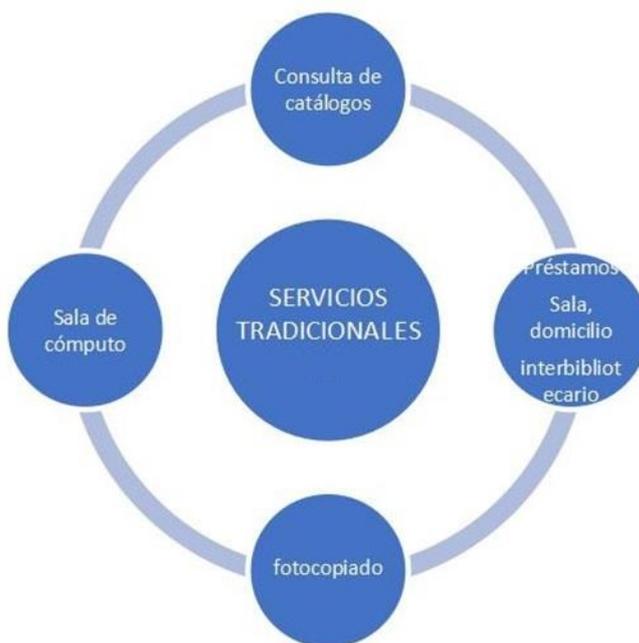


FIGURA 1.

FUENTE: Elaboración propia.

Servicios virtuales en bibliotecas académicas

Recientemente, las bibliotecas académicas han sumado los servicios virtuales para aquellos usuarios que deseen utilizar las

plataformas con las que se dispone para ofrecer los servicios bibliotecarios. En este sentido, es importante describir algunos de los servicios virtuales utilizados frecuentemente por las bibliotecas, dentro de éstos se encuentran los siguientes:

- *Servicio de chat*: La ventaja de este consiste en que el usuario puede enviar una pregunta al referencista en tiempo real o sincrónica en donde responde de forma inmediata o en su defecto se solicita la dirección de correo electrónico del usuario con el fin de darle la respuesta a la pregunta solicitada. En la actualidad, las bibliotecas académicas frecuentemente usan el servicio de chat como uno de los medios preponderantes de comunicación electrónica en la que la entrevista virtual se lleva a cabo de manera rápida y concisa desde cualquier parte del mundo.
- *Formularios web*: Los formularios web son herramientas que permiten a las bibliotecas conocer a los usuarios que solicitan información de manera asíncrona. Entre los datos que se solicitan comúnmente en los formularios están: nombre, apellidos, edad, escuela o centro de procedencia, país, zona postal, entre otros.
- *Preguntar a un bibliotecario*: Estas preguntas por lo general son canalizadas al referencista quién trabaja con la solicitud de información y se canaliza dependiendo la categoría, al respecto existen tres vertientes: preguntar a un especialista, preguntas generales y frecuentes.
 - *Preguntar a un especialista*: Este servicio permite al usuario externar cuestionamientos en función de materias y formatos; regiones e idiomas y programas y servicios. Dependiendo del tema que el usuario esté buscando, se le arrojará un formulario en el cual se le solicitarán sus datos de contacto (nombre y correo electrónico), la pregunta planteada y el motivo de la búsqueda (esta suele ser casi siempre opcional). El servicio de "pregunta a un especialista" (*Ask-A-*

Specialist) llama la atención porque para brindar el servicio se apoya en los propios investigadores de las cuatro áreas del conocimiento (ciencias exactas, ciencias biológicas y de la salud, ciencias sociales, artes y humanidades) de las instituciones para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios de una manera personalizada y precisa.

- *Preguntas generales*: Esta sección se compone de un formulario en el cual se le solicita al usuario su nombre y correo electrónico, la pregunta que se plantea al referencista, el motivo por el cual desea que le den respuesta y código postal.
- *Preguntas frecuentes*: En esta sección se alojan las que se realizan con mayor frecuencia al referencista y permite ahorrar tiempo tanto al usuario como al mismo referencista.

Los otros dos servicios son importantes porque permiten al usuario ahorrar tiempo, ya que en el caso de las preguntas frecuentes se tienen categorizadas las preguntas más comunes que realizan los usuarios al referencista, la sección de preguntas generales permite al usuario hacer su pregunta brindando información para saber la razón o razones que lo motivan a hacer sus consultas, así como los datos personales para enviar la respuesta a ese cuestionamiento planteado.

- *24/7*: Este servicio consiste en brindar el servicio las 24 horas y los siete días de la semana, particularmente se caracteriza porque siempre va a estar disponible para los usuarios que lo soliciten desde cual parte o lugar del mundo.
- *WhatsApp*: Varias de las bibliotecas académicas están utilizando esta plataforma de chat como apoyo a sus demás servicios. Con él, se aprovecha la comunicación para plantear la búsqueda de información y al mismo

tiempo el referencista da respuesta a la solicitud de información.

METODOLOGÍA

La metodología por utilizar consiste en analizar los años 2020-2021 de seis universidades, de las cuales tres son internacionales y las otras tres son de carácter nacional. Para realizar el estudio, particularmente se revisaron los sitios web de bibliotecas académicas a nivel internacional, siendo estas las Universidades de Pittsburgh (FIGURA 2); Alabama (FIGURA 3) y Oxford (FIGURA 4); además de tres del ámbito nacional: la UNAM, Universidad de Monterrey y la Iberoamericana, Campus Ciudad de México. Lo anterior obedece a la necesidad de conocer qué tipo de servicios tradicionales siguen prestando, así como, los servicios virtuales (chat, formularios web, 24/7, pregunte al bibliotecario y WhattsApp), tanto para estudiantes, como para investigadores y profesores. A continuación, se muestran las siguientes capturas de pantalla de los sitios web las universidades y sus sistemas bibliotecarios.

Universidad de Pittsburgh

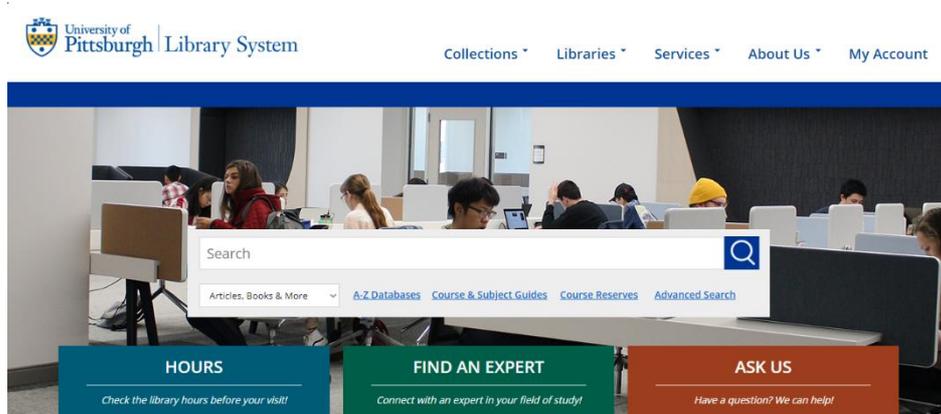


FIGURA 2.

FUENTE: <https://www.library.pitt.edu/>.

Universidad de Alabama

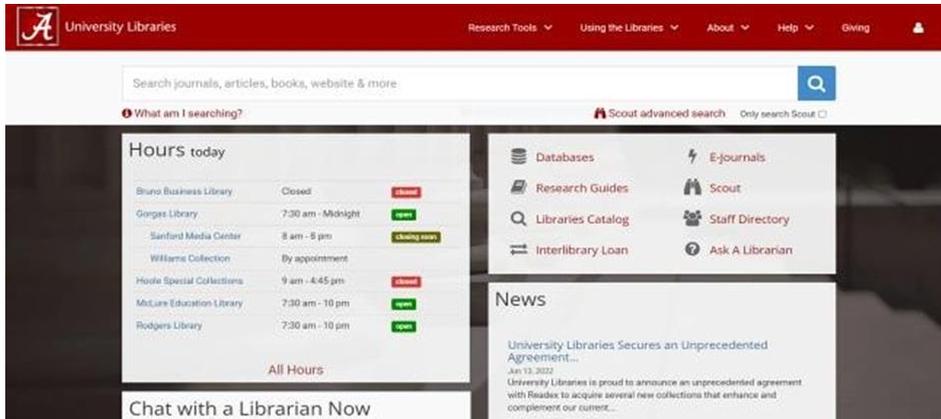


FIGURA 3.

FUENTE: <https://www.lib.ua.edu/#/home>.

Universidad de Oxford

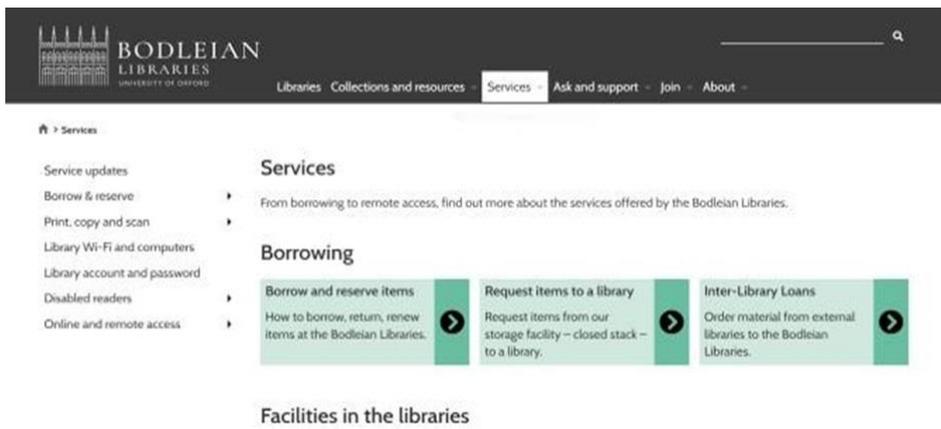


FIGURA 4.

FUENTE: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/services>.

A continuación, se presentan las imágenes de los sitios web de bibliotecas académicas en el ámbito nacional, a saber: la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) –en este caso, de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información– (FIGURA 5), la Universidad de Monterrey (FIGURA 6) y la Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México (FIGURA 7).

Universidad Nacional Autónoma de México



FIGURA 5.

FUENTE: <https://www.dgb.unam.mx/>.

Universidad de Monterrey



FIGURA 6.

FUENTE: <https://www.udem.edu.mx/es>.

Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México



FIGURA 7.

FUENTE: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/services>.

RESULTADOS

Al analizar los sitios web de bibliotecas, se encontró que de los servicios presenciales y virtuales desempeñados en el periodo 2020-2021, muchos de ellos brindan los mismos servicios. Por tanto, en la siguiente pantalla de la biblioteca de la Universidad de Pittsburgh, se observa que, para los servicios presenciales en 2021, visitaron la biblioteca 269,862 personas; para utilizar los espacios y solicitar algún préstamo de las colecciones fueron 6,897,097, además de 7,808 de grupos de estudio (FIGURA 8).



FIGURA 8.

FUENTE: https://www.library.pitt.edu/sites/default/files/pdf/uls/ULS%20Annual%20Report%20Final_6.21.pdf.

Con relación a los servicios virtuales de “pregunta-respuesta” (*Ask-Reply*), fueron abordadas por el referencista experto un total de 30,329 consultas (FIGURA 9).



FIGURA 9.

FUENTE: https://www.library.pitt.edu/sites/default/files/pdf/uls/ULS%20Annual%20Report%20Final_6.21.pdf.

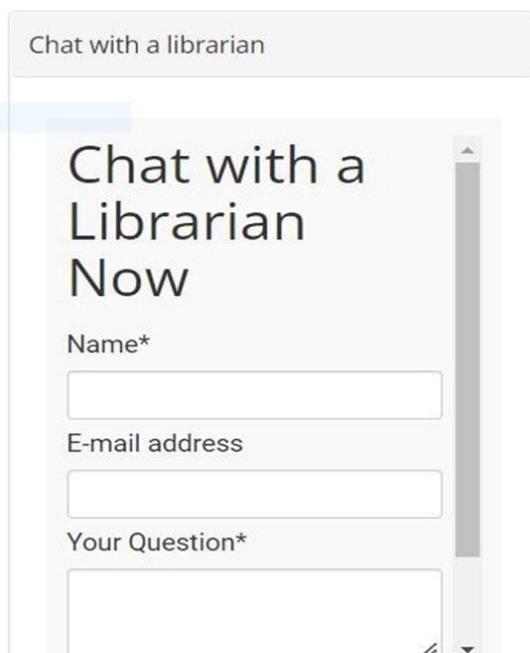
El sitio web de la biblioteca de la Universidad de Alabama, como se muestra en la siguiente captura de pantalla (FIGURA 10), ofrece los siguientes servicios de forma presencial: el préstamo interbibliotecario, espacios de estudio (como son las salas de estudio, salas de prácticas, salas de presentaciones) y el servicio de tecnología bibliotecaria, que brinda *software*, computadoras y oportunidades de aprendizaje aquí en las bibliotecas (equipo, software, disponibilidad de computadoras, imprimir, escanear, copiar, impresión 3D, etcétera).



FIGURA 10.

FUENTE: <https://www.lib.ua.edu/using-the-library/information-for-students/>.

Entre los servicios virtuales en el sistema bibliotecario de la Universidad de Alabama se encuentra el chat (FIGURA 11), que es atendido por un referencista. En este caso, se llenan los campos solicitados y se envía para ser contestado a la brevedad con los requerimientos del usuario.



The image shows a web form titled "Chat with a Librarian Now". The form has a header "Chat with a librarian" and a main heading "Chat with a Librarian Now". Below the heading are three input fields: "Name*", "E-mail address", and "Your Question*". The "Your Question*" field is a larger text area. There is a vertical scrollbar on the right side of the form.

FIGURA 11.
FUENTE: <https://ask.lib.ua.edu/>.

En el sitio web de la Universidad de Oxford, dentro de los servicios que brindan, para la reserva de materiales, la solicitud se hace mediante correo electrónico, como se muestra en la FIGURA 12). Además, se ofrecen los servicios de impresión, reprografía, digitalización, préstamo de libros, préstamos interbibliotecarios, préstamos de equipo de realidad virtual, etc.

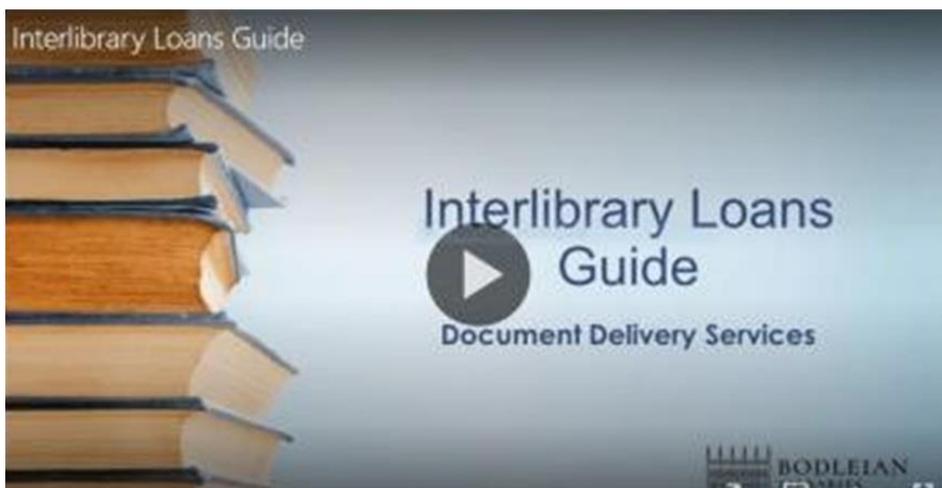


FIGURA 12.
FUENTE: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/services/borrow/inter-library-loans>.

Asimismo, sus bibliotecas ofrecen el servicio de chat (FIGURA 13), en horarios establecidos, de lunes a viernes, de 9 am. a 5 pm. El servicio de chat es con atención en tiempo real, por lo que se puede hablar directamente con un bibliotecario.



FIGURA 13.

FUENTE: <https://eu.libraryh3lp.com/chat/bodleian-%20livechat@chat.eu.libraryh3lp.com?identity=Bodleian+Libraries&skin=14009&>.

Se cuenta además con el servicio de *Ask a librarian*. En la siguiente pantalla se muestra el ejemplo (FIGURA 14).



FIGURA 14.

FUENTE: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/ask>.

Para el caso de los servicios de consulta de los sitios web de bibliotecas académicas nacionales, la UNAM –a través de su sistema bibliotecario, encabezado por la Dirección General de

Bibliotecas y Servicios Digitales de Información (DGBSDI)– ofrece los servicios presenciales que se aprecian en la FIGURA 15.



FIGURA 15.

FUENTE: https://www.dgb.unam.mx/images/folletos/folleto_BibliotecasUNAM_21.pdf.

En lo que corresponde a los servicios virtuales se muestran los siguientes en la FIGURA 16.

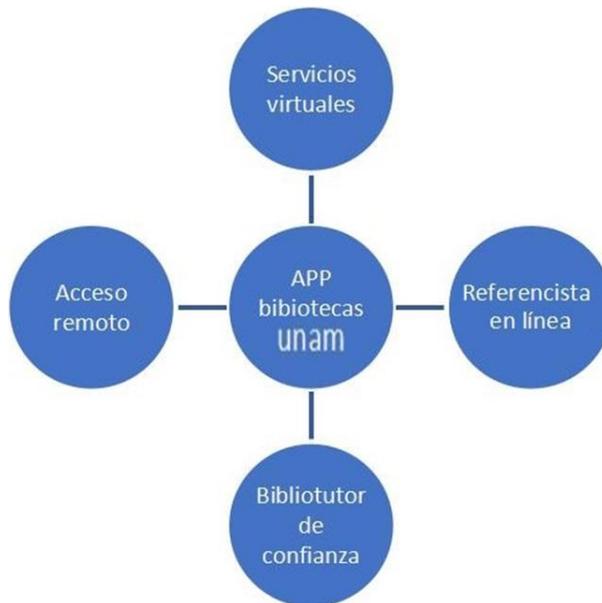


FIGURA 16.

FUENTE: https://www.dgb.unam.mx/images/folletos/folleto_BibliotecasUNAM_21.pdf.

Por otra parte, en el sitio web de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey, a través de esta captura de pantalla (FIGURA 17), arroja los siguientes datos.



FIGURA 17.

FUENTE: https://biblioteca.udem.edu.mx/images/Descargable/Info_Anu_2020.pdf.

Particularmente, el servicio de chat en línea brindó asistencia a un total de 4,100 usuarios en el año 2020, los cuales realizaron sus solicitudes, dentro de la búsqueda y atención al usuario, mediante preguntas básicas, de nivel intermedio y avanzadas. En la siguiente captura de pantalla (FIGURA 18) se aprecian las estadísticas porcentuales de los servicios proporcionados.



FIGURA 18.

FUENTE: https://biblioteca.udem.edu.mx/images/Descargable/Info_Anu_2020.pdf.

Sin duda alguna el servicio más usado es el chat, con un 37%, para un total de 1,413 personas; mientras que el 23% corresponde a servicios de referencia presenciales, con un número de 870 personas. El 19% corresponde al recurso de WhatsApp para un total de 717 personas; un 16% es ocupado por el correo electrónico, siendo 631 casos en el que se brindó la atención por este medio; el 4% corresponde a atención vía telefónica con un total de 137 casos.

Finalmente, el sitio web de la Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México, ofreció los siguientes servicios en forma presencial (FIGURAS 19 y 20), que son los que se siguen usando comúnmente en todas las bibliotecas.



FIGURA 19.

FUENTE: Elaboración propia.



FIGURA 20.
FUENTE: Elaboración propia.

Por lo anteriormente revisado, en el sitio web de la biblioteca “Francisco Xavier Clavijero”, no cuentan hasta el momento con los servicios de chat, 24/7 o *Ask a librarian* que forman parte de aquellos servicios virtuales que fungen como apoyo para la comunidad universitaria.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los seis sitios web de bibliotecas académicas que fueron estudiados, tanto internacionales (de las universidades de Alabama, Pittsburgh, Oxford) como nacionales (la de Monterrey, la Iberoamericana y la UNAM), se pudo observar que en todas las bibliotecas se cuentan con los servicios presenciales: préstamo a domicilio, interbibliotecario y préstamo en sala (para aquellos materiales que por políticas de cada biblioteca no salen de sus recintos). Con relación al sitio web de la Biblioteca Bodleiana de la Universidad de Oxford, estos mismos servicios se proporcionan, pero mediante el envío de correo electrónico, y los usuarios pasan después a recoger sus materiales que solicitaron (además del servicio para el préstamo de equipo en realidad virtual).

Asimismo, se observó que en estos mismos sitios web se cuentan con los servicios para reservar espacios de estudio, con la intención de fortalecer el aprendizaje colaborativo entre grupos

de estudiantes que realizan los trabajos en equipo. En el sitio web de la Universidad de Alabama se cuenta con un área a la cual se denomina “tecnología bibliotecaria”. En otros casos de bibliotecas estos espacios se conocen como “salas de cómputo”, como ocurre en la UNAM, en donde se proporciona *software* e infraestructura tecnológica para ser utilizadas por grupos de estudiantes. Por lo anterior, se puede concluir que, los servicios virtuales siguen vigentes, al menos en aquellos sitios web de bibliotecas analizados, en el periodo 2020-2021. Aunque, eso sí, ahora es menor la asistencia de usuarios a las bibliotecas, el servicio de referencia en mostrador atiende los requerimientos de información solicitadas.

Con relación a los servicios virtuales de los seis sitios web de universidades, se destaca el servicio de pregunta-respuesta por el grupo de expertos en Pittsburgh; en la biblioteca de Alabama este servicio se realiza a través de chat en tiempo real, para dar respuestas a las solicitudes de los usuarios en cualquier parte donde el usuario esté conectado. Para el sitio web de las bibliotecas de Oxford, se proporciona el servicio de chat de lunes a viernes de 9:00 a 5:00 horas (con una entrevista virtual en tiempo real con el referencista), así como, el servicio de *Ask a Librarian*. Para el caso de la UNAM, se cuenta con accesos remotos, referencista en línea, *bibliotutor de confianza* y una *app* para su sistema bibliotecario que, sin duda alguna, tuvo un fuerte impacto en los años 2020-2021.

Por otra parte, el sitio web de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey brinda el servicio de chat en línea, WhatsApp y correo electrónico, servicios que son fundamentales para atender a los miembros de su comunidad, quienes se conectan para ser asistidos por el referencista. Finalmente, es interesante comentar que en el sitio web de la Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México, entre los años 2020-2021, se proporcionó consultas vía remota, préstamo de libros electrónicos y acceso al catálogo público en internet. Hasta el momento, no se ofrece el servicio de chat, ni WhatsApp o 24/7 entre sus servicios virtuales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Breeding, M. (2001). Providing virtual reference service. *Information Today*, 18(4), 42-43.
- Bunge, C. A. y Bopp, R. E. (2001). History and varieties of reference services. En R. E. Bopp y L. C. Smith (eds). *References and information services* (pp. 3-27). Libraries Unlimited.
- Faries, C. (1994). Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. En G. Z. Eckwright y L. M. Keenan (eds.), *Reference services planning in the 90s* (pp. 9-28). The Haworth Press.
- Straw, J. E. (2001) From magicians to teachers. The development of electronic reference in libraries: 1930-2000. *The Reference Librarian*, 35(74), 1-12.
- Universidad de Monterrey (2022a). *Informe anual 2020: Biblioteca UDEM*. Biblioteca Central Recuperado de: https://biblioteca.udem.edu.mx/images/Descargable/Info_Anu_2020.pdf.
- Universidad de Monterrey (2022b). *Universidad de Monterrey* [Página web]. Recuperado de: <https://www.udem.edu.mx/es>.
- Universidad Iberoamericana (México) (2022). *IBERO, Ciudad de México* [Página web]. Recuperado de: <https://ibero.mx/>.
- Universidad Nacional Autónoma de México (2021). *Conoce los servicios de las bibliotecas de la UNAM*. Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información. Recuperado de: https://www.dgb.unam.mx/images/folletos/folleto_BibliotecasUNAM_21.pdf.
- Universidad Nacional Autónoma de México (2022). *Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información* [Página web]. Recuperado de: <https://www.dgb.unam.mx/>
- University of Alabama (2022a). *University Libraries*. Recuperado de: <https://www.lib.ua.edu/#/home>.
- University of Alabama (2022b). *University Libraries. Ask a librarian*. Recuperado de: <https://ask.lib.ua.edu/>.

- University of Alabama (2022c). *University Libraries. Information students*. Recuperado de: <https://www.lib.ua.edu/using-the-library/information-for-students/>.
- University of Oxford (2022a). *Bodleian libraries* [Página web]. Recuperado de: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/services>
- University of Oxford (2022b). *Bodleian libraries. Bodleian Live Chat*. Recuperado de: <https://eu.libraryh3lp.com/chat/bodleian-%20livechat@chat.eu.libraryh3lp.com>.
- University de Oxford (2022c). *Bodleian libraries. Inter-library-loans*. Recuperado de: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/services/borrow/inter-library-loans>.
- University of Pittsburgh (2022a). *Home / University Pittsburgh* [Página web]. Recuperado de: <https://www.pitt.edu>
- University of Pittsburgh (2022b). *Library System: Impact report 2021*. University Library System. Recuperado de: <https://www.library.pitt.edu/sites/default/files/pdf/uls/ULS%20Annual%20Report%20Final%206.21.pdf>.
- Villaseñor Rodríguez, I. (1999). Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes. En I. de Torres Ramírez, *Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos* (pp. 29-42). Síntesis.



Bibliotecas al servicio de los grupos de la diversidad sexual: visión desde la interseccionalidad

*Michelle Rosas Hernández **

INTRODUCCIÓN

La diversidad sexual es uno de los temas que ha tenido más auge en los últimos años en la agenda pública, principalmente por el cuestionamiento a los estereotipos heteronormativos en los que se suele encasillar a las personas, aunado a temas como la aprobación o las propuestas de legislación en materia de matrimonio igualitario y las infancias trans. Por muchos años las personas pertenecientes a los grupos de la diversidad sexual, han sido invisibilizadas, marginadas y censuradas. Actualmente, dentro del calendario cívico, se ha buscado dar cabida a la concientización social sobre la vulneración y la lucha que enfrentan, a través de fechas alusivas que ayuden a no olvidar.

Los grupos de la diversidad sexual mantienen una fecha importante, que es el Día Internacional de Orgullo LGBTQI+, la cual permite recordar que existen y que resisten. Es un día en el que las asociaciones, colectivos y la sociedad civil genera eventos y actividades que permiten conmemorar la lucha por la diversidad sexual en el marco de los disturbios de Stonewall:

Tal fiesta tiene lugar el 28 de junio, habiendo celebraciones en torno a ese día, siendo común desplazarlas al primer sábado anterior o posterior al 28 de junio, fecha en que se conmemoran los disturbios de Stonewall (Nueva York, EU.) de 1969, que

* Profesor del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

marcan el inicio del movimiento de liberación homosexual (Secretaría de Gobernación, 2023, párr. 2°).

En el campo académico también los temas de diversidad sexual han cobrado un mayor impacto, y prueba de ello son los artículos, y demás publicaciones, derivados de investigaciones formales, mismas que han permitido representar y registrar su existencia. Desde la bibliotecología, se han registrado esfuerzos y acciones que apoyan su visibilización, y a generar servicios más incluyentes y empáticos con las comunidades a las que sirven.

LOS GRUPOS DE LA DIVERSIDAD SEXUAL COMO GRUPOS VULNERABLES

En términos sociales, existen algunos grupos o minorías que suelen marginarse y excluirse por distintos aspectos, que van desde los culturales, económicos, educativos, entre otros, lo cual deriva en situaciones de discriminación, vulneración y violación de sus derechos humanos. Estos grupos son denominados, propiamente, como *grupos vulnerables* y son definidos como:

Aquellos grupos que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos. Dentro de este grupo se encuentran insertas las personas de la tercera edad, personas con discapacidades, mujeres, niños, pueblos indígenas, personas con enfermedades mentales, personas con VIH/SIDA, trabajadores migrantes, minorías sexuales y personas detenidas (Flores, 2009).

Algunos organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), y otras de carácter nacional Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) o el Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), han generado acciones y esfuerzos que permiten medir, registrar y aminorar, los casos de exclusión y apoyar a las víctimas que han sufrido algún tipo de discriminación y vulneración a sus derechos humanos. La categorización de los grupos vulnerables

puede variar, dependiendo del organismo y de su advocación. La segmentación que se presenta a continuación se basa en el planteamiento que establece la CNDH:

- Personas migrantes.
- Personas con discapacidad.
- Personas desaparecidas.
- Personas afromexicanas.
- Niños y niñas.
- Personas adultas mayores.
- Mujeres.
- Personas en situación de calle.
- Periodistas y defensores civiles.
- Comunidades indígenas.
- Personas trabajadoras sexuales.
- Personas en situación de reclusión.
- Personas de la diversidad sexualidad.

Esta última categoría, relativa a las personas pertenecientes a la diversidad sexual, es en la cual se enfoca este trabajo, ya que se trata de un grupo en el que recaen muchos prejuicios, estigmas y estereotipos que los marginan socialmente. Al respecto, entre los resultados de la *Encuesta Nacional sobre Discriminación*, en 2017, el CONAPRED mencionó que:

Las personas lesbianas, gay, bisexuales, trans e intersexuales (LGBTI) enfrentan obstáculos sustantivos en el ejercicio de todo tipo de derechos. En el acceso a la educación, al empleo o a la salud, e incluso en el mismo proceso de desarrollo de la identidad, las personas que tienen una orientación sexual, identidad o expresión de género, o características sexuales diversas encuentran barreras motivadas por prejuicios sociales u omisiones legales (Secretaría de Gobernación, 2017, p. 1).

Un elemento relevante como para traerlo a colación, es que muchos de los actos de discriminación llegan a consecuencias trágicas, como la pérdida de vidas, y prueba de ello es lo que Amnistía Internacional resaltó sobre esta situación: “en América

Latina, el promedio de la esperanza de vida de las mujeres transgénero es de 35 años, según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos” (Tillotson, 2016). Lo anterior es un foco rojo sobre los niveles de violencia que se ejercen, en especial de los transfemicidios, que hacen parte de los llamados crímenes de odio que se ejerce contra los grupos de la diversidad sexual, por cuestiones tales como la homofobia, la lesbofobia, la bifobia o la transfobia.

Dentro de la diversidad sexual existen diferencias, a pesar de pertenecer a una misma agrupación, y, para desentrañarlas, es necesario conocer sus contextos. A partir de adentrarse en sus historias, es posible percatarse que no todas, todos y todes son iguales, en función de que perviven diferencias de tipo social, económicas y culturales entre quienes conforman este colectivo. Por ello, es necesario hacer a planteamientos metodológicos como la *interseccionalidad*, que permite una mejor identificación de estas desigualdades.

LA INTERSECCIONALIDAD COMO MARCO DE EXPLORACIÓN

La *interseccionalidad* es una metodología que desde hace algún tiempo se ha empleado para analizar las condiciones de los sistemas opresores, dejando al descubierto la complejidad que se suscita detrás de las desigualdades, como el sometimiento de las minorías o grupos vulnerables. Los orígenes del término se dan a finales de la década de 1980, y surge de los movimientos feministas en Estados Unidos, tal y como se menciona a continuación:

Desde su primera formulación por Kimberlé Crenshaw (1989), el concepto de interseccionalidad se ha desarrollado y elaborado en distintas maneras, transformando profundamente los estudios feministas. Habiéndose nutrido del pensamiento feminista afroamericano, el enfoque de la interseccionalidad ha permitido reconocer la complejidad de los procesos formales e informales que generan las desigualdades sociales. Este enfoque revela que las desigualdades son producidas por las interacciones entre los

sistemas de subordinación de género, orientación sexual, etnia, religión, origen nacional, (dis)capacidad y situación socio-económica, que se constituyen uno a otro dinámicamente en el tiempo y en el espacio (La Barbera, 2016, p. 106).

De acuerdo con lo anterior la interseccionalidad revela el entramado de un sistema de desigualdad que vislumbra distintos factores que ponen aún más en desventaja a quienes se han marginado o sometido, y en donde también se revelan los privilegios de los que gozan algunos otros. Para entender lo comentado anteriormente es primordial ejemplificarlo con el siguiente caso, referido en el *Glosario para la igualdad* del Instituto Nacional de las Mujeres: "Las mujeres pertenecientes a algunos grupos, además de sufrir discriminación por el hecho de ser mujeres, pueden ser objeto de múltiples formas de discriminación por otras razones, como la raza, el origen étnico, la religión, la incapacidad, la edad, la clase, por ser mujeres trans u otros factores" (Gobierno de México, 2023).

El ejemplo antepuesto propone el caso de una mujer como una persona que sufre algún tipo de vulneración, pero también se va profundizando en otros aspectos que la pueden marginar aún más, como su origen étnico, el nivel de estudios, nivel cultural, económico, la edad, además de otros. Estas ideas suponen retos importantes a considerar por parte de las bibliotecas a la hora de diseñar, brindar servicios de información y sobre todo en la sensibilización del personal que labora dentro de las mismas.

LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN PRO DE LA DIVERSIDAD SEXUAL

Las bibliotecas son espacios que desarrollan colecciones y servicios de información para las comunidades a las que sirve, lo que implica que su labor debe corresponder con principios plurales en la conformación de sus temáticas, más allá de propiciar un acceso general a través de su uso.

En el contexto bibliotecario, la realidad es que existen pocas iniciativas que apoyen e incluyan a las minorías y en específico a

los grupos de la diversidad sexual. Además de que las investigaciones referidas hacia esta temática en nuestro país son muy escasas, lo cual lleva a que el desarrollo disciplinario en la bibliotecología no sea representativo, por ende, las bibliotecas no diseñan, ni generan estrategias que vinculen e inviten a los grupos de la diversidad sexual a habitar la biblioteca como un espacio seguro.

Uno de los autores que desde la década de los ochenta del siglo pasado se ha encargado de retomar, dentro de sus trabajos el tópico de vinculación entre *bibliotecas y diversidad sexual* es el español José Antonio Frías Montoya (adscrito a la Universidad de Salamanca). Desde aquellos años, ha bregado por la pertinencia de incluir dentro de las colecciones materiales informativos sobre la prevención del SIDA, por ejemplo, con la intención de brindar información verídica y dispersar rumores. Sobre este asunto, no debe olvidarse el fenómeno de la desinformación que existió al respecto, ya que se trató de una epidemia que azotó y estigmatizó a los grupos de la diversidad sexual.

Por otro lado, es igualmente destacable la labor de entidades como las asociaciones bibliotecarias, en especial la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) quien conformó el Grupo de Interés Especial de Usuarios LGBT, cuyo objetivo es: “abordar las necesidades de información de los miembros de las comunidades LGBTIQ+ relacionadas con los servicios, programas o colecciones de la biblioteca” (International Federation of Library Associations and Institutions (2016). Este grupo, que hace parte del Comité de la División Profesional F, también facilita algunas otras estrategias que empatizan con los grupos de la diversidad sexual como son las siguientes:

- Generar conciencia entre colegas acerca de cuestiones específicas de las vidas LGBTIQ+.
- Organizar debates con los usuarios que pertenecen a la diversidad sexual.

- Ofrecer herramientas a las, los y les bibliotecarios para la conformación y acceso a colecciones, así como a servicios y espacios seguros.
- Apoyar a los miembros de las comunidades LGBTQ+ mientras cuestionan, construyen y afirman quiénes son y quiénes desean ser.
- Fomentar la concientización sobre estos temas en el desempeño profesional y construir una sólida red de bibliotecarios y personal de bibliotecas que trabajen en aspectos relacionados (International Federation of Library Associations and Institutions (2016).

Por otro lado, la American Library Association (ALA) tiene una de las organizaciones de bibliotecarios más antañas sobre el tema de diversidad sexual, la llamada The Rainbow Round Table (o "Mesa Redonda del Arcoiris"), cuyos orígenes se remontan al año 1970.

El 1 de julio de 1970 en la Conferencia Anual de ALA en Detroit, MI, el Grupo de Trabajo sobre Liberación Gay se reúne por primera vez. Israel Fishman es el primer coordinador del grupo. Se realizó un "evento social y de concientización" con integrantes del Frente de Liberación Gay de Detroit. Los objetivos iniciales del grupo incluían: la creación de bibliografías, la revisión de esquemas de clasificación de bibliotecas y encabezamientos de materias, la creación y mejora del acceso a las colecciones y la lucha contra la discriminación laboral. Barbara Gittings reúne una lista de 37 libros, artículos de revistas y panfletos gay positivos, la primera versión de un recurso que se conocería como "Una bibliografía gay" (American Library Association, 2023).

Se trata de una organización con una tradición de 53 años de trabajo que ha visibilizado la lucha de la diversidad sexual a través de publicaciones, bibliografías, boletines, la defensa de incluir dentro de las colecciones de las bibliotecas recursos de información sobre diversidad sexual, mesas redondas etc. Uno de los aspectos por demás importantes dentro de The Rainbow Round Table son los objetivos que persiguen y que trazan rutas

importantes para la labor bibliotecaria en pro de la diversidad sexual como se aprecia a continuación:

- Promover la mejora en la calidad, cantidad y accesibilidad de los materiales y servicios bibliotecarios de particular interés o utilidad para las personas LGBTQIA+ de todas las edades.
- Desarrollar, promover y defender el acceso irrestricto de todos los usuarios de la biblioteca a la información de o sobre las personas LGBTQIA+.
- Trabajar para eliminar la discriminación laboral contra los empleados LGBTQIA+ de bibliotecas, archivos y centros de información.
- Abogar por la revisión de esquemas de clasificación, listas de encabezamientos de materias, índices, etc., para eliminar los términos despectivos de las vidas, actividades y contribuciones a la cultura y la sociedad de las personas LGBTQIA+.
- Apoyar a otros grupos desfavorecidos que trabajan por mantener una representación adecuada de igualdad de oportunidades dentro de ALA.
- Trabajar con grupos fuera de ALA interesados en lograr la igualdad de derechos para las personas LGBTQIA+.
- Promover la Declaración de Derechos de la Biblioteca de la ALA y su Código de Ética (American Library Association, 2019).

Las acciones enmarcadas previamente inciden y repercuten directamente en la conformación de los servicios de información que se podrían diseñar en las bibliotecas, pero también hay estrategias que apoyan la selección de personal dentro de las bibliotecas, con la finalidad de brindar servicios más inclusivos. Lo anterior, deja entreabierta la puerta para que las asociaciones bibliotecarias en México retomen varias de estas estrategias en su agenda de trabajo.

CONCLUSIONES

A continuación, comparto sólo algunas reflexiones a las que he llegado durante el desarrollo del presente trabajo, vistas como posibles rutas de inclusión y representación de los grupos de la diversidad sexual en nuestras colecciones, servicios y en las propias asociaciones bibliotecarias:

- Deben respetarse las identidades y expresiones de género de las personas usuarias de los servicios de información de las bibliotecas, así como del personal que labora en las mismas.
- Las asociaciones bibliotecarias en México deben asumir una postura sobre la forma de incluir, en sus respectivas agendas de trabajo, acciones enfocadas la generación de colecciones y servicios en favor de los grupos de la diversidad sexual
- Los diversos tipos de bibliotecas deben generar alianzas, tanto con las asociaciones profesionales como con los colectivos LGBTIQ+ para diseñar colecciones, servicios de información y foros, con la idea de darles voz.
- Conformar colecciones de obras de literatura infantil y juvenil que ponderen la diversidad sexual, para generar un acercamiento de los temas con este grupo de usuarios
- Hacer uso de un lenguaje incluyente, y no sexista, para referirnos a las personas usuarias.
- Generar espacios al interior de las bibliotecas que sean seguros para los grupos de la diversidad sexual.
- Dentro del rubro de la organización de la información, deben visibilizarse las identidades disidentes de las, les y los autores dentro de los catálogos de autoridad
- Desarrollar lenguajes documentales que permitan una representación de manera adecuada hacia las temáticas relacionadas con la diversidad sexual.

- Generar proyectos en las bibliotecas para promover el diálogo, el intercambio de experiencias de vida, llevar a la reflexión y a entender la otredad.
- Que, dentro de las escuelas y los centros de investigación del área de bibliotecología y ciencias a fines, se aborden más temas de investigación al respecto, ya que en nuestro país el tema ha sido poco explorado y se ve reflejado en las pocas fuentes de información.

REFERENCIAS

American Library Association (2019). *Rainbow Round Table bylaws & mission statement*. Bylaws Committee. Recuperado de: <https://www.ala.org/rt/sites/ala.org/rt/files/content/glbtrt/Bylaws%20Final%202019.pdf>.

American Library Association (2023). *Rainbow Round Table history timeline*. Recuperado de: <https://www.ala.org/rt/rrt/about/history>.

Flores, L. (2009). *Grupos vulnerables* [Página web]. Cámara de Diputados, Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. Recuperado de: http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico_old_14062011/9_gvulnerables_archivos/G_vulnerables/grupos%20vulnerables.htm.

Gobierno de México (2023). Interseccionalidad. En *Glosario para la igualdad* [Página web]. Instituto Nacional de la Mujeres. Recuperado de: <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos>.

International Federation of Library Associations and Institutions (2016). *LGBTQ Users Special Interest Group* [Página web]. Acquisition and Collection Development Section. Recuperado de: <https://www.ifla.org/es/units/lgbtq/>.

La Barbera, M. C. (2017). Interseccionalidad, un "concepto viajero": orígenes, desarrollo e implementación en la Unión Europea. *INTERdisciplina*, 4(12), 105-122, Recuperado de: <https://digital.csic.es/handle/10261/258324>.

Secretaría de Gobernación (México) (2017). *Ficha temática: Orientación sexual, características sexuales e identidad y expresión de género*. Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación. Recuperado de:

http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/FichaTematica_LGB_Tl.pdf.

Secretaría de Gobernación (México) (2023, 28 de junio). *20 de junio: Día del Orgullo Gay* [Página web]. Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación. Recuperado de:

<http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=noticias&id=4949>.

Tillotson, L. (2016, 3 de julio). *Personas transgénero en el caribe: la lucha continua* [Página web]. Amnistía Internacional para el Caribe. Recuperado de: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/personas-transgenero-en-el-caribe-la-lucha-continua/>.



Propuesta de un instrumento de evaluación de servicios en el área de consulta y referencia en unidades de información: la percepción del usuario

*Guillermo Delgado Román **
Andrea Alejandra González Navarrete
Ramón González Suárez
Yamel Eunice González Valencia
Jesús Gutiérrez Espinosa
Dalia Juárez Aguilar
Fátima Medina Almanza
Estefanía Menchaca López
Óscar Iván Pedroza Cabrera
Karla Georgina Reyna Lobato
Uziel Josías Ruiz Diego
Martha Aurora Santiago Islas
Jonathan Josué Vázquez Pablo
*Anahí Zamora Pérez ***

INTRODUCCIÓN

A raíz de los cambios que desató la pandemia provocada por el COVID 19, surge la necesidad de generar nuevos instrumentos de evaluación de unidades de información que se adecuen a las demandas tecnológicas de los usuarios. Partiendo de este contexto, se pretende desarrollar un instrumento de evaluación

* Profesor del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

** Estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

enfocado a los servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario, con base en el acercamiento que ha tenido con los servicios y el resultado de esta experiencia. En la actualidad, la evaluación es un instrumento indispensable en la gestión de las unidades de información, para un funcionamiento óptimo de la organización, en todos los aspectos. Gracias a los servicios de información que brindan las instituciones se puede conocer a fondo la satisfacción de sus usuarios, para poder continuar con aquella búsqueda por la mejora y el perfeccionamiento en la calidad. Para este tipo de cometidos, la evaluación constituye un procedimiento muy importante para crear herramientas para la generación de cambios (en caminados al cumplimiento de los objetivos organizacionales).

En este trabajo se desarrolló una dilucidación acerca de la diversidad de evaluaciones que pueden ejecutarse, de manera sistemática, en aquellos los servicios para los usuarios. Todo esto, en función de satisfacer sus demandas, además de facilitar el control de los procesos que realizan las diferentes áreas de una unidad de información). En consecuencia, y con ayuda de las diversas perspectivas del usuario, se pretende una implementación de estrategias que permitan que las unidades de información logren diagnosticar sus puntos de debilidad, sus fortalezas, sus amenazas y las oportunidades, y, a partir de ello, que puedan sustentar una propuesta de un instrumento de evaluación en sus servicios.

EVALUACIÓN EN UNIDADES DE INFORMACIÓN:

¿QUÉ ES LA EVALUACIÓN EN UNIDADES DE INFORMACIÓN?

Como primer acercamiento a lo que es la *evaluación* se puede consultar el concepto que ofrece la Real Academia Española, pero al buscar dicho término remite a la palabra "evaluar", la cual se define, en tres acepciones, como: "1. Señalar el valor de algo | 2. Estimar, apreciar, calcular el valor de algo | 3. Estimar

los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos”.¹ Por otro lado, si se requiere una definición mucho más focalizada al ámbito de las bibliotecas, Arriola y Butrón (2008) citan a Herson y McClure (autores de *Evaluation and library decision making*), quienes aducen que la “evaluación”:

[...] es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos [...] intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de la actividades y servicios que faciliten de la mejor manera el logro de los objetivos. Las bibliotecas deberán identificar actividades específicas o áreas apropiadas para ser evaluadas, así como los estudios y metodologías que la apoyan (p. 100).

A su vez, Arriola y Butrón (2008), colocaron el énfasis en la importancia y en los beneficios que traen consigo al realizar un proceso de evaluación, algunos de los cuales son:

- Conocer los recursos y servicios que se encuentran dentro de la biblioteca.
- Identificar de manera adecuada la función que lleva a cabo cada área dentro de la institución.
- Poder diseñar nuevas estrategias con la finalidad de mejorar los servicios que se ofrecen.
- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se vayan presentando a lo largo del tiempo.
- Brindar opciones para fortalecer aquellos aspectos que debilitan a la biblioteca.
- Generar conciencia y cultura institucional.
- Verificar si la situación actual de la biblioteca cumple con los objetivos que estableció la institución (p. 105).

¹ Real Academia Española (2023). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/evaluar>.

CONCEPTOS GENERALES: OBJETIVOS Y TIPOS DE EVALUACIÓN

Antes de analizar los objetivos que persigue la evaluación en unidades de información es importante puntualizar los objetivos que motivan a las evaluaciones. Pontigo (2004) mencionó dos propósitos relevantes para que se decida emprender un proceso de evaluación; si bien, ambos parten de una perspectiva de comparativa y de contraste, en realidad, toman caminos distintos. El primero de ellos, consiste en realizar un cotejo con otra biblioteca o centro de información de similares características, para estimar con este parámetro el nivel en que se encuentra la biblioteca. El segundo consiste en medir el desempeño de un grupo de bibliotecas, comparándolas entre sí, aunque, debe decirse, este propósito no es muy común. Por otra parte, Arriola y Butrón (2008) también precisan en los siguientes objetivos lo que se desea lograr con una evaluación:

- Contribuir a elevar el nivel de los procesos, servicios y recursos
- Lograr el máximo rendimiento de los recursos de información
- Detectar cambios en los resultados de la ejecución
- Determinar la dirección del cambio
- Fijar la dimensión del cambio
- Conocer el desempeño y capacidad de los recursos humanos, financieros y materiales

En cuanto a los tipos de evaluación, es posible partir de tres vertientes, a partir de la metodología que de opte por emplear: ya sean métodos cuantitativos, cualitativos o una integración de ambos. En este sentido, el análisis de este trabajo se guía bajo un enfoque de metodología cualitativa, la cual se centra en comparar los servicios de la unidad de información contra una normativa vigente.

CONSULTA Y REFERENCIA

El servicio de consulta es sólo uno de los grandes pilares de la biblioteca, no sólo por la importancia histórica que ha tenido a lo largo de los siglos, sino porque es el gran ligamen que ha vinculado al usuario con el acervo bibliográfico-documental que en ella se contiene. Para Samuel Rothstein (1961), este servicio debe consistir, en su fundamento más básico, en la asistencia personal que brinda el bibliotecario hacia los lectores que buscan información. Por tanto, el servicio de consulta existe, o debe existir en toda biblioteca, ya que es una acción que combina el conocimiento de los materiales bibliotecarios, la técnica para recuperar información plasmada en ellos, las generalidades de la materia solicitada y las necesidades específicas del usuario (a fin de proporcionar la información que se requiere). Dentro del área de servicios al público, el de consulta es fundamental, ya que aquí se suele dar un primer contacto entre los usuarios y la biblioteca.

En el área de consulta (o de referencia), después de haber identificado alguna problemática factual o potencial, ésta se canaliza como demanda hacia otros servicios, departamentos o secciones que posean el material específico que vaya a satisfacer la necesidad de información. Por esta razón se debe procurar su ubicación, es decir, que el acceso a la colección de consulta y a otros auxiliares bibliográficos sea fácil, así como su correspondencia con la colección general y las demás secciones departamentales de la biblioteca como unidad de información (a través, por ejemplo, de una confrontación periódica y sistemática acervo-catálogo).

Funciones

Cuando un lector llega a solicitar información sobre un aspecto determinado, y se no tiene consigo los datos específicos de la obra que le puede resolver su problema, generalmente busca ayuda con el bibliotecario de consulta, quien no necesariamente

debe proseguir con la ruta de indagación del usuario, ni mucho menos ser especialista en el aspecto solicitado, sino que deberá proporcionar la información y el material necesario para que el lector realice su propia investigación. Por tal motivo, la principal función de un bibliotecario referencista es ayudar al usuario en la obtención de información relevante, en el uso de materiales bibliográficos y en la localización de datos correctos.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Una de las maneras más eficaces para determinar si los servicios que ofrecen las bibliotecas están resultando satisfactorios para el público al que va dirigido, es a través de la percepción y opinión de los usuarios, ya que esto suele ser un buen indicador (inclusive en una dimensión heurística) para comenzar una evaluación diagnóstica sobre la eficiencia de estos.

En primer lugar, es importante definir qué es la *percepción*. Puliotti (2012) la definió como un “acto intelectual y se diferencia de la sensación, que es un acto sensible [...] es la aprehensión directa de una situación objetiva, basada en sensaciones y acompañada de representaciones y a veces de juicios, formando todo ello un acto único cuyo análisis hacemos al descomponerlo en partes” (p. 2). En una línea similar, Peñaloza Sarmiento (2019) mencionó que la percepción, encaminada hacia la experiencia bibliotecaria, se puede apreciar cuando:

Cada usuario reconoce e identifica diferentes aspectos en las UI [Unidades Información], permitiendo reflexionar sobre lo que ven cuando llegan al lugar, lo que piensan con respecto a los servicios ofrecidos y la sensación al recibir la información por parte del personal encargado. Este proceso, forma las percepciones y crea expectativas frente a lo que esperan recibir en nuevas oportunidades (p. 17).

Hacer un estudio en una biblioteca, sobre el personal o sobre los servicios que ofrece, desde la percepción del usuario, resulta muy importante, puesto que, a través de sus expresiones,

se pueden tomar decisiones, siempre en busca de mejorar, y con la finalidad de cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios. Peñaloza Sarmiento también habló sobre la importancia que puede tener emprender un estudio bajo este enfoque, pues:

[...] permite identificar si los propósitos de la UI [Unidades Información] se están cumpliendo de acuerdo con la misión de esta y reconocer cuáles son las acciones en las que hay que mejorar, considerando cada uno de los criterios que los usuarios evaluaron y con ello lograr una UI más efectiva y competente que cumpla con las expectativas y necesidades reales de la población en dicha ciudad (p. 17).

Otros autores mencionan que, para realizar estos estudios, también se deben considerar las opiniones y percepciones de los trabajadores de la biblioteca, principalmente aquellos que brindan un determinado servicio, puesto que, si el personal se encuentra satisfecho con sus actividades, posiblemente ofrezcan un mejor servicio y atención a los usuarios (Alvarado Lagunas, Ortiz Rodríguez y Dávila Aguirre, 2019, pp. 344-345). Empero, algunos investigadores difieren con este planteamiento, ya que parten de la idea de que “es preferible conocer los resultados de las percepciones que tienen los usuarios a guiarse por las opiniones y prejuicios de los bibliotecarios” (Játiva y Gallo, 2006, p. 55).

A pesar de esto, no se tiene que descartar la posibilidad de que el personal sea uno de los factores para la deficiencia del servicio (independientemente de su propia opinión), ya que esto puede derivar en una mala atención hacia el usuario, a partir, por ejemplo, de la carencia de habilidades informativas (por no mencionar un escenario en que la ausencia misma de personal suficiente sea la razón principal para un mal servicio).

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

De acuerdo con Wilson (2000), en muchas ocasiones, los métodos más utilizados para los estudios de usuario son de

corte cuantitativo, debido a que los intereses de investigación son más pragmáticos, por lo que se deja de lado la perspectiva interpretativa, de contrastación y análisis de los datos. Siguiendo esta vertiente, uno de los principales instrumentos de recolección para el levantamiento y de datos (con respecto a los usuarios), han sido las encuestas, los cuestionarios y las entrevistas. Las encuestas son herramientas de evaluación, las cuales, a través de un cuestionario diseñado previamente (ya sea, semiestructurado o estructurado), buscan recolectar datos que resulten de interés al entrevistador. Está pensada para no perturbar el entorno a evaluar, siendo no intrusivo y con ello estudiar al fenómeno desde una perspectiva más apegada a su realidad continua. El proceso que le sigue es el tratamiento sistemático de esos datos en una fase más interpretativa (aunque se traten de datos medibles).

Al contrario de la anterior, la entrevista será un método intrusivo en donde mediante un diálogo pautado (en muchas ocasiones con los hallazgos del cuestionario), el entrevistador va formulando preguntas a las que el entrevistado responderá. Esto se hace por diversos objetivos, como son la investigación o el interés en temas específicos, que el propio entrevistado puede proponer, incluso.

NUEVOS INSTRUMENTOS DE UNIDADES DE INFORMACIÓN

Comúnmente, el uso de herramientas sofisticadas para ejecutar procesos de evaluación se ha enfocado hacia objetivos trazados por el tratamiento de datos cuantitativos, ya sea desde el punto de vista empresarial, o en el caso de una institución pública, tal como las bibliotecas públicas. Para esto, la biblioteca debe tener al alcance recursos como tecnologías digitales, lo cual es usual, dado que la era de la digitalización permitió el acceso al libro digital de manera accesible y parcialmente gratuita. Debido a este crecimiento de la presencia tecnológica en los quehaceres bibliotecarios, era de esperarse que el conjunto de instrumentos de evaluación cambiarán paulatinamente.

Estos instrumentos pueden presentarse como plataformas o modelos conceptuales que, en ocasiones, resultan ser sistemas operables sumamente eficientes pero complejos. A continuación, se muestran unas cuantas que pueden utilizarse.

Modelo SERVQUAL

- Se publicó por primera vez en el año de 1988, aunque, con el transcurso del tiempo, ha experimentado variadas y numerosas mejoras y revisiones.
- Este modelo se basa en una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.
- También posibilita el análisis de aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios, pues permite hacer proyecciones sobre factores que los usuarios consideran incontrolables o impredecibles.

Modelo LibQUAL

Se trata de una herramienta digital creada en el año 2000, con el propósito de medir y estimar la calidad del servicio que prestan las bibliotecas, a partir de las opiniones de sus usuarios. Este modelo fue desarrollado por la Association of Research Libraries. Para algunos bibliotecarios, ha establecido todo un estándar para conocer la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Entre algunas propuestas basadas en este modelo están:

- *LibQUAL*: consiste en una encuesta en línea de veintidós preguntas (*core questions*), las cuales se agrupan en tres grandes dimensiones o niveles: valor afectivo, la biblioteca como espacio y el control de la información.
- *Microsoft Forms*: es un *software* que permite realizar encuestas, cuestionarios o sondeos virtuales, por lo que

son visibles en dispositivos electrónicos y permitirá ver los resultados en tiempo real y a medida en que los participantes van respondiendo en la plataforma.

- *TypeForm*: es un software el cual crea formularios enfocados en las condiciones óptimas para que el usuario puede ofrecer respuestas más reflexivas (con un diseño personalizado) y con seguimiento del caso.

JUSTIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA

Typeform es una empresa española que se especializa en el modelo de distribución de *software* como servicio (*software as a service*). Se enfoca en la creación de formularios y encuestas en línea, basados en las necesidades del usuario. Su método de recopilación funciona a partir de compartir información de una manera más conversacional. Su plataforma permite diseñar encuestas hasta *apps*, sin tener que escribir una sola línea de código. Las preguntas se presentan de una en una, como ocurre en una conversación real, lo cual resulta mucho más dinámico e intuitivo para el usuario. Esta combinación brinda una gran tasa de finalización, lo que significa que puede obtenerse una mejoría en la obtención de resultados.

Con conocimiento de esto, se ha decidido que TypeForm es la plataforma más adecuada debido a la facilidad y dinamismo con la cual cuenta, además de lo intuitivo de la misma. En este sentido se opta por la versión gratuita la cual permite generar cuestionarios de cualquier extensión, con la peculiaridad de que sólo proporciona autorización para diez usuarios por mes. Si bien, se tiene en mente la restricción. Esto no funge como un detractor, ya que se trata de una muestra del instrumento para la apertura al diálogo sobre la reformulación de preguntas de grado emocional y perceptual del usuario, más que, de los datos cuantificables que se puedan llegar a extraer.

En este trabajo se busca dar visibilidad e impulso a otras formas y medios para conocer la satisfacción del usuario en las

unidades de información, ya que, si bien existen plataformas como Google Forms, que nos ofrece la medición de respuestas, Typeform posibilita la inserción de medios audiovisuales y una forma de transición más amable para el que responde. Por consiguiente, nos enfocamos más en el modelo que creado a partir de esta última, como un ejemplo de lo que se puede hacer con la creatividad e inversión necesaria de cada institución para la creación de plataformas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es necesaria la apertura del diálogo hacia la utilización de nuevas plataformas y soportes que permitan una interactividad más fluida y cómoda para el usuario incentivando así la participación real del mismo y la extracción de datos que cubran aspectos relevantes en el funcionamiento de la unidad de información. Evaluar las unidades de información permite conocer de manera más precisa y contundente las necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios, en búsqueda de la mejora continua que abogue por y para las comunidades a las que sirve.

Conocer la percepción de los usuarios sobre el personal del servicio de consulta sin duda coadyuva en la modificación y construcción de los servicios y sus políticas, con miras a fortalecer el conjunto de servicios que ofrece una biblioteca.

El trabajo aquí expuesto, representa una muestra de las nuevas tendencias en el ambiente bibliotecológico y los estudios de la información, en la recopilación y análisis de datos, que van acordes con las necesidades tecnológicas que demanda el usuario del siglo XXI, en áreas muy importantes de la unidad de información, como lo es el servicio de referencia, en donde la opinión del usuario es fundamental para evaluar y mejorar las dinámicas de satisfacción de necesidades de información.

Todas estas inquietudes por mejorar los procedimientos de diagnóstico –y explorar nuevas formas para la recopilación de datos para evaluar unidades de información– son importantes

en la formación integral de los nuevos profesionales que están por incorporarse en las distintas áreas de trabajo y docencia de nuestra disciplina, y que, sin lugar a duda, habrán de contribuir en el desarrollo de la bibliotecología, tanto a corto, mediano, como a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Lagunas, E., Ortiz Rodríguez, J. y Dávila Aguirre, M. C. (2019). Un análisis sobre la percepción que los usuarios locales y externos tienen de los servicios bibliotecarios en la macrouniversidad de México. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(12), 330-355, DOI: 10.23913/ride.v9i18.426.
- Arriola Navarrete, O. y Butrón Yáñez, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *Biblioteca Universitaria*, 11(2), 99-114.
- Játiva Miralles, M. A. y Gallo León, J. P. (2006). LibQUAL+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, 56(1), 53-74. Recuperado de: <https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2011/03/2006.1.pdf>.
- Peñaloza Sarmiento, M. A. (2019). *Análisis de percepción de usuarios frente a los servicios de información que ofrecen las biblioestaciones del portal Suba y el Portal 2 de julio* [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Comunicación y Lenguaje. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43401/TRABAJO%20DE%20GRADO%20MARIA%20ALEJANDRA%20PE%3%91ALOZA%20-%2020062019.pdf>.
- Pontigo, J. (2004). Medir para comparar, comparar para mejorar. En H. A. Figueroa Alcántara y C. A. Ramírez Velázquez (coords.), *Administración de servicios de información* (pp. 101-134). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. Recuperado de:

https://ru.atheneadigital.filos.unam.mx/jspui/bitstream/FFYL_UNAM/2027/1/Admon_Serv_Inf_2004.pdf.

Puliotti, M. I. (2012). *La percepción de los usuarios sobre las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe y el cumplimiento de las Directrices IFLA/UNESCO*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Recuperado de:

<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/343/tesis.pdf>.

Rothstein, S. (1961). Reference service: The new dimension in librarianship. *College & Research Libraries*, 22(12), 11-18, DOI: 10.5860/crl_22_01_11.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 3(2), 1-7. Recuperado de:

<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>.



ORGANIZACIÓN
INFORMATIVO-DOCUMENTAL

Creación de perfiles de aplicación en RDA Toolkit para apoyar la docencia

*Nallely Hernández Sánchez **

Dalia Juárez Aguilar

María José León Méndez

*Jonathan Josué Vázquez Pablo ***

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Oliver (2021): “RDA es un paquete de elementos de datos, directrices e instrucciones para crear metadatos bibliotecarios y patrimonio cultural que estén bien formados de acuerdo con modelos internacionales” y añade: “el estándar no prescribe una sola forma de hacer las cosas, sino que ofrece opciones para que diferentes comunidades puedan aplicar RDA de manera que se ajuste a sus necesidades”. Una forma de especificar cuáles son los elementos que deben ser empleados, dentro de este gran paquete de datos, sería a través de la elaboración de perfiles de aplicación, en los cuales se deberán ver reflejadas las necesidades particulares de las distintas comunidades bibliotecarias y de patrimonio cultural.

En la versión actual de RDA Toolkit se indica que un perfil de aplicación específica las entidades, elementos y Esquemas de Codificación de Vocabulario, que son esperados en un conjunto de metadatos que cumpla con las funciones y requerimientos de una aplicación que use dichos metadatos.

* Profesora del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Técnica Académica en el Área de Apoyo a la Investigación, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.

** Estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

Por otra parte, los perfiles de aplicación, también, especifican los métodos de registro que pueden ser usados al registrar valores para un elemento específico, así como los Esquemas de Codificación de Cadenas, que se deben emplear para codificar los valores para una descripción estructurada de un elemento.

Es bajo el contexto mencionado anteriormente que, en el presente documento, se proporcionan algunas definiciones sobre los perfiles de aplicación, se abordan sus elementos, se analiza su utilidad y se muestra cómo es que éstos pueden ser creados dentro de RDA Toolkit, con la finalidad de incentivar la creación de perfiles de aplicación que apoyen los procesos de enseñanza y aprendizaje de asignaturas que pertenecen al área de la Organización de la Información del plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, que se imparte en el Colegio de Bibliotecología y Archivología de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México.

PERFILES DE APLICACIÓN

Definiciones

Para proporcionar un marco teórico sólido en cuanto a qué son los perfiles de aplicación presentamos aquí varias definiciones. En primer lugar, RDA Toolkit (2022) nos ofrece una definición bastante general, aunque puntual, estableciendo que un perfil de aplicación es: “una especificación de los metadatos que se utilizan dentro de una aplicación” (American Library Association, Canadian Federation of Library Associations, y Chartered Institute of Library and Information Professionals [ALA, CFLA y CILIP], 2022). En cuanto a qué compone esa especificación encontramos que: “una especificación puede incluir las entidades, los elementos y los esquemas de codificación de vocabulario que se utilizan, así como el estado obligatorio y repetible de los elementos” (ALA, CFLA y CILIP, 2022).

Adicionalmente, Oliver (2021), precisa que: “[un perfil de aplicación] también puede especificar los métodos de registro, los esquemas de codificación de cadenas y los esquemas de codificación de vocabulario”. Asimismo, el autor indica que los perfiles de aplicación serán diseñados dependiendo el tipo de comunidad que lo vaya a aplicar, con base en el tipo de soporte y contenido que manejan, así como el escenario en que este se vaya a implementar.

Tanto la definición dada por la ALA, CFLA y CILIP (2022), como la de Oliver (2021), condensan lo que RDA Toolkit plantea en cuanto a los perfiles de aplicación. Otros autores, como Heery y Patel (2000), Hicks *et al.* (2007), Xie y Matusiak (2016), y Williamschen (2020), coinciden en que los perfiles de aplicación son modelos, estándares de contenido o listas de elementos que delimitan los datos utilizados para la descripción y el estándar que será utilizado al realizar ésta.

Elementos

De acuerdo con RDA Toolkit, con un perfil de aplicación se pueden consignar los elementos que se describen a continuación.

Entidades

En RDA Toolkit las entidades son: entidad RDA, obra, expresión, manifestación, ítem, agente, persona, agente colectivo, entidad corporativa, familia, *nomen*, lugar y periodo de tiempo.

Elementos (de atributo y de relación)

Por principio, un elemento es definido como: “un aspecto, característica, atributo o relación específicos [que son] utilizados para describir una entidad RDA” (ALA, CFLA y CILIP, 2022), En la nueva versión de RDA, un elemento representa tanto a un atributo como a una relación que se asocie a una entidad en particular.

Esquemas de Codificación de Vocabulario (Vocabulary Encoding Schemes, VES)

De acuerdo con lo establecido por Oliver (2021): “un esquema de codificación de vocabulario (VES), puede ser un vocabulario temático controlado, tal como el Tesouro de Arte y Arquitectura o la lista de términos RDA para el tipo de contenido; puede ser una lista de códigos ISO, o algún otro tipo de colección de términos estandarizados y estructurados”. De igual forma, el autor agrega que en RDA se tienen esquemas de codificación de vocabulario, pero que esto no significa que deba utilizarse ese, exclusivamente, sino que se puede hacerse uso de otros esquemas.

Esquemas de Codificación de Cadenas (String Encoding Scheme, SES)

Oliver (2021), señala que: “un esquema de codificación de cadenas (SES) puede ser un conjunto de instrucciones sobre la puntuación y orden de los elementos, como las instrucciones ISBD para una declaración de publicación, o el orden y puntuación usados al formular un punto de acceso”, es importante mencionar que un SES sirve para mostrar cómo pueden ser visualizados los datos, sin embargo, RDA no incluye SES como parte del estándar, aunque, es posible observarlos a través de algunos ejemplos.

Métodos de registro RDA

En RDA Toolkit hay 4 métodos para el registro de elementos (de atributo y de relación):

1. Descripciones no estructuradas.¹ Método de registro que es una cadena legible por humanos, que consiste en una descripción completa o parcial no controlada de una entidad

¹ No son parte de un esquema de codificación de vocabulario.

- o en un término no controlado que describe un aspecto de una entidad. Incluye una nota, una transcripción, un nombre o título tal como aparece en una fuente de información y un término no controlado.
2. Descripciones estructuradas. Método de registro que es una cadena legible por humanos, que consiste en una descripción completa o parcial de una entidad que se basa en un esquema de codificación de cadenas, o es un término controlado que describe un aspecto de una entidad. Incluye un punto de acceso o un término controlado tomado de un esquema de codificación de vocabulario.
 3. Identificadores. Método de registro que es una cadena legible por máquina que se asigna a una entidad para diferenciarla de otras entidades dentro de un dominio local, o una notación para un término de un vocabulario controlado que se asigna a un aspecto de la entidad. Incluye un identificador o notación tomado de un esquema de codificación de vocabulario.
 4. IRI (Internationalized Resource Identifier, Identificador de Recursos Internacionalizado). Método de registro que es una cadena legible por máquina que se asigna a una entidad para diferenciarla de otras entidades, o a un aspecto de una entidad, dentro del dominio global de la web semántica y datos vinculados abiertos (ALA, CFLA y CILIP, 2022 y Oliver, 2021).

Por otra parte, entre 2020 y 2021, Green (2021), analizó 24 perfiles de aplicación de metadatos, utilizados en bibliotecas académicas de los Estados Unidos, y encontró que los MAPs (*metadata application profiles*), también pueden incluir:

[...] introducción, agradecimientos, pautas generales de entrada, glosario y referencias; tabla de contenido, información sobre los creadores o personas responsables del documento (lista de nombres y títulos de los miembros del grupo de trabajo involucrado en la creación del documento o la lista de un nombre o dirección de correo electrónico de la(s) persona(s) que actualizó(zaron) el documento por última vez; información sobre derechos de autor actualizaciones y versiones (Green, 2021, p. 121).

Utilidad

Se considera que, la creación de perfiles de aplicación ha promovido la realización del *objetivo de internacionalización* de RDA, y esto se debe a que: “RDA está diseñado para una audiencia internacional, con la expectativa de que los agentes de catalogación tomen decisiones de aplicación cuando sea necesario. Estas decisiones pueden registrarse formalmente en RDA Toolkit, ya sea como declaraciones de política, como documentos separados, o como un perfil de aplicación emitido por un agente” (ALA, CFLA y CILIP, 2022). De acuerdo con este objetivo: “dada la flexibilidad de los métodos de orientación y registro, los metadatos proporcionados por diferentes agentes no serán necesariamente idénticos, pero como datos bien formados serán entendidos por cualquier agente cuando se compartan. El énfasis es en la armonización de datos en lugar de la compatibilidad estricta” (ALA, CFLA y CILIP, 2022).

Asimismo, se considera que, la creación de perfiles de aplicación promueve el *principio de uniformidad*, el cual indica que: “las decisiones de aplicación para RDA, en forma de perfiles de aplicación y declaraciones de política, por parte de un agente que crea los metadatos, deben servir para promover la uniformidad en la presentación de los metadatos que describen una entidad cuando se desee” (ALA, CFLA y CILIP, 2022).

Si se parte de lo mencionado anteriormente, y de autores como Williamschen (2020), Oliver (2021) y Hicks, et al. (2007), se puede decir que un perfil de aplicación de metadatos (MAP) puede resolver la ambigüedad de metadatos, dando paso a la consistencia de estos, proporcionando pautas de correcta aplicación y ejemplos de uso, la creación de formularios o plantillas para la entrada de datos, según la institución correspondiente y las decisiones locales, permitiendo la cooperación entre diferentes instituciones. Se recalca que la estandarización de metadatos facilita la recuperación de información y la toma de decisiones, para cubrir necesidades

de información de los usuarios, debido al uso de vocabulario controlado.

CREACIÓN DE PERFILES DE APLICACIÓN EN RDA TOOLKIT

La intención del presente documento es mostrar cómo es que se crean los perfiles de aplicación en RDA Toolkit. Una vez comprendido esto, se espera que los perfiles de aplicación sean creados por los docentes que imparten asignaturas en el Área de la Organización de la Información en el Colegio de Bibliotecología y Archivología y, en consecuencia, se apoye la práctica docente en el tema.

Pese a lo dicho anteriormente, se debe tener presente que los perfiles de aplicación son documentos que: “se pueden almacenar y compartir dentro de RDA Toolkit utilizando la sección "Documentos", o se pueden mantener fuera de RDA Toolkit” (Oliver, 2021), en este último caso, las instituciones pueden emplear su propio software y aplicaciones. No obstante, se recomienda a las instituciones (independientemente de que de sí los perfiles de aplicación se crean dentro o fuera de RDA Toolkit) auxiliarse en hojas de cálculo en Microsoft Excel al elaborar su(s) perfil(es) de aplicación. A continuación, se aborda la creación de perfiles de aplicación dentro de RDA Toolkit. Al ingresar a RDA Toolkit mediante un perfil institucional se muestra la siguiente pantalla (FIGURA 1):

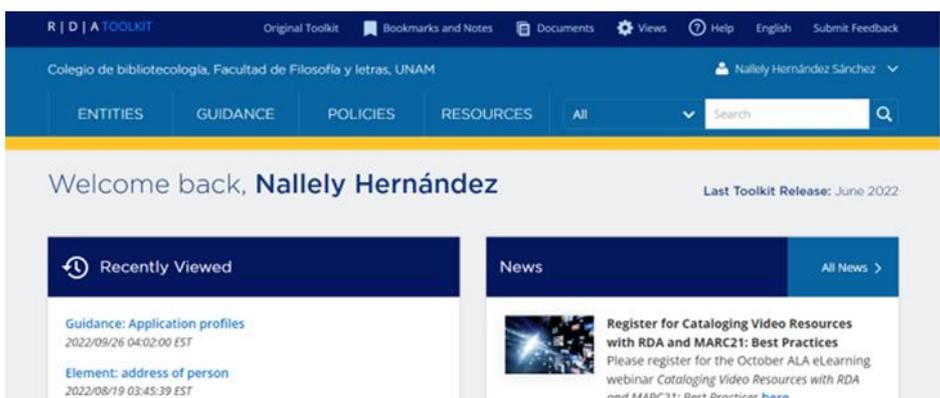


FIGURA 1

En la siguiente imagen (FIGURA 2) se resalta en color amarillo la barra de herramientas de perfil.

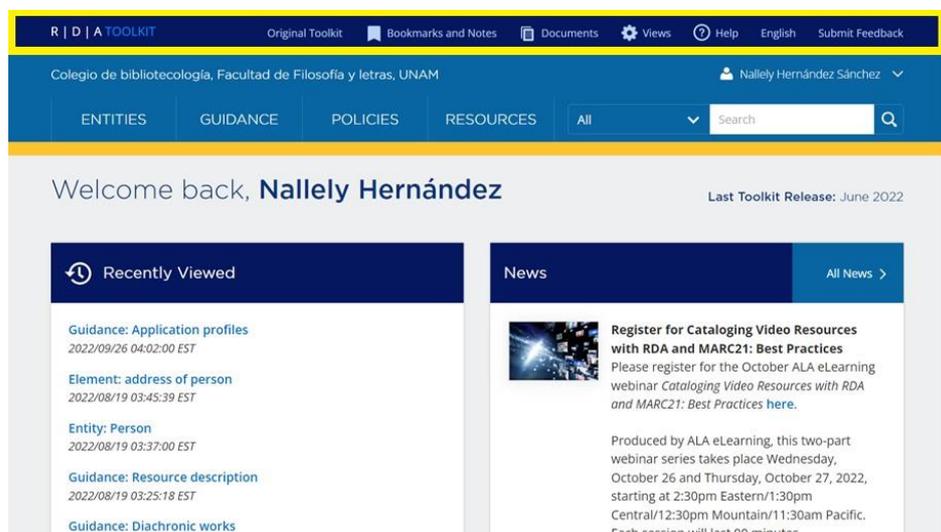


FIGURA 2

Como se puede apreciar, en la barra aparecen las etiquetas: R | D | A TOOLKIT, Original Toolkit, Bookmarks and Notes, Documents, Views, Help, English y Submit Feedback. Dentro de la etiqueta Documents (documentos), es posible crear y guardar documentos generados por el personal especializado asignado de la biblioteca. Las categorías de documentos que pueden ser creados son: los perfiles de aplicación, la política local, mapa, referencia rápida, material de capacitación y flujos de trabajo. Los perfiles de usuario permiten que RDA Toolkit reconozca a usuarios individuales. Los perfiles son necesarios si los usuarios desean establecer preferencias, guardar búsquedas y crear, guardar y compartir flujos de trabajo y marcadores en RDA Toolkit.

A continuación, se indica en la FIGURA 3 el inicio del procedimiento para crear un perfil de aplicación dentro de la etiqueta *Documents*, la cual se ingresó a través de la barra de herramientas de perfil.

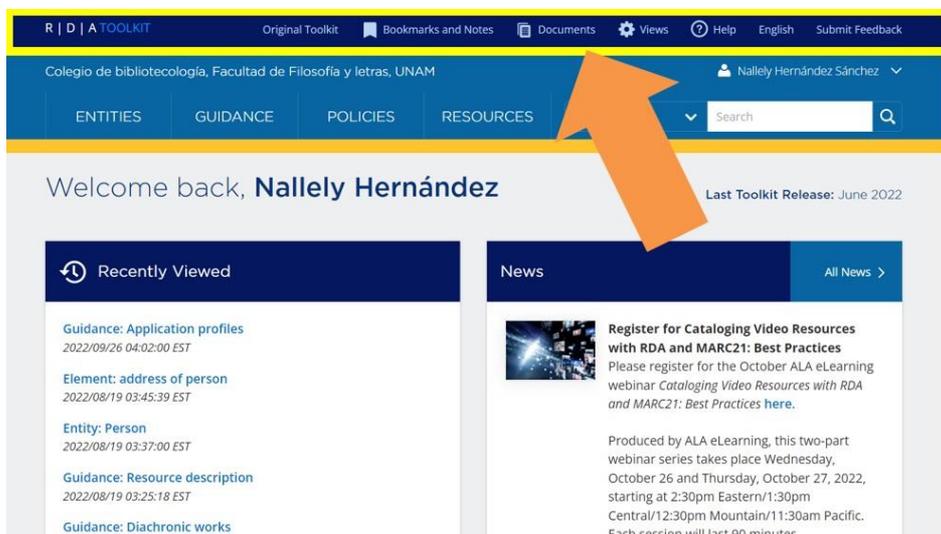


FIGURA 3

Justo ahí, se elige la opción “Create new document” (como se puede apreciar en la FIGURA 4).

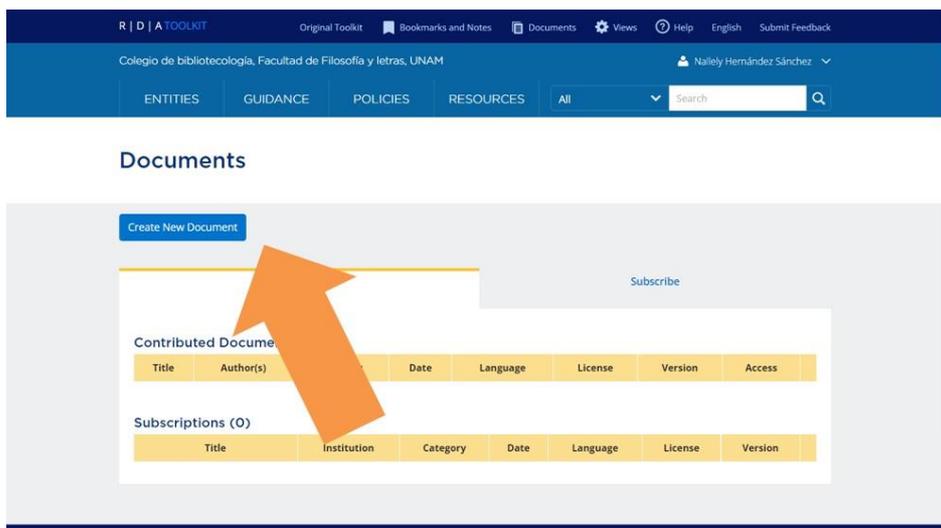


FIGURA 4

Al realizar el procedimiento anterior, la plataforma RDA Toolkit despliega la siguiente ventana (FIGURA 5).

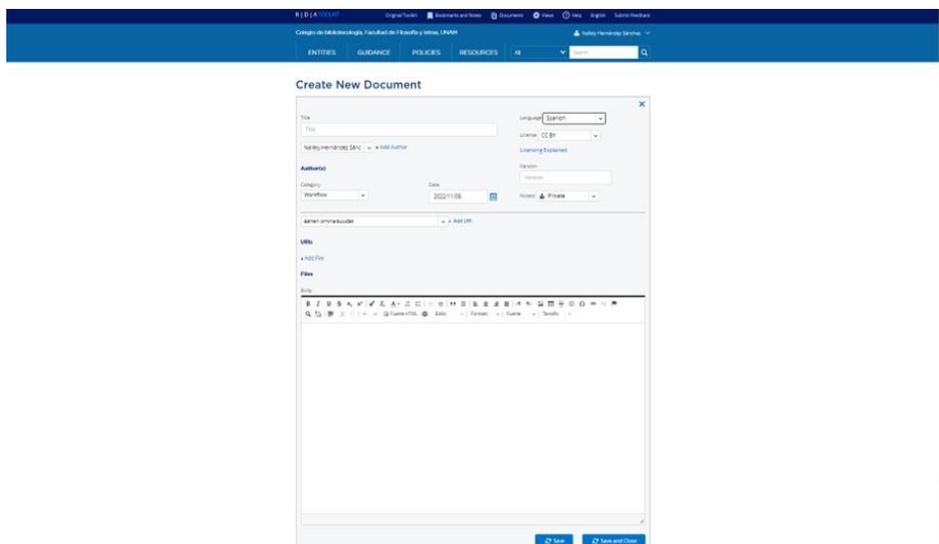


FIGURA 5

Para continuar, en la sección “Category” tiene que elegirse “Application profile” (FIGURA 6).

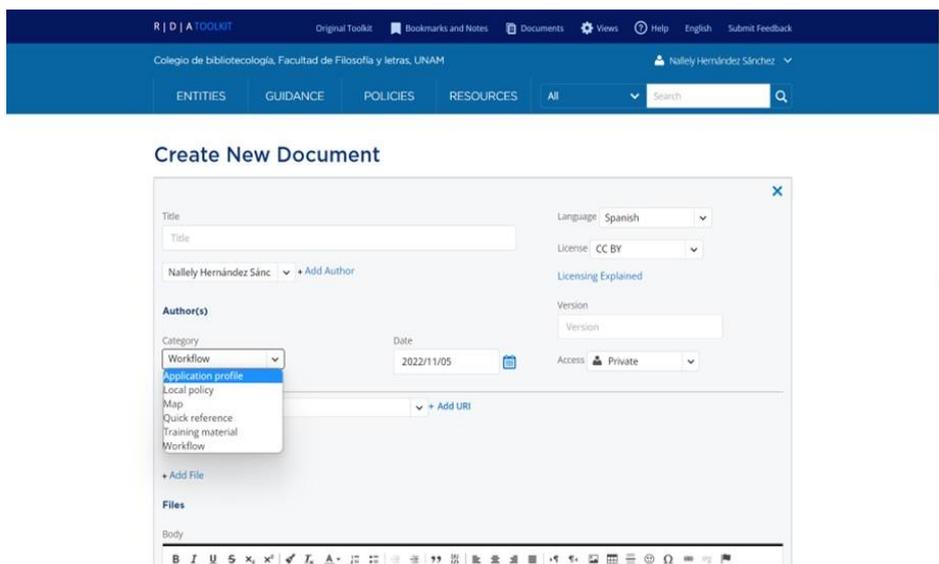


FIGURA 6

Una vez que se defina el perfil de aplicación, RDA Toolkit desplegará la siguiente pantalla (FIGURA 7).

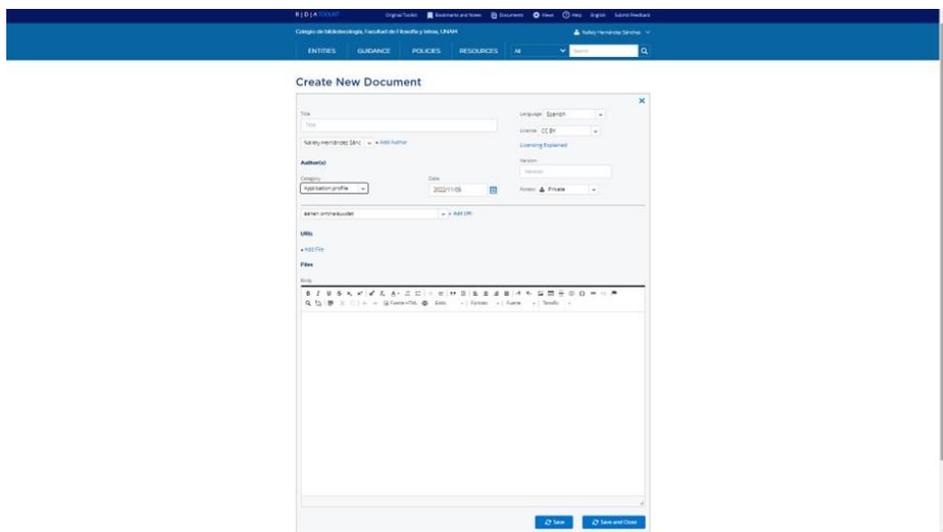


FIGURA 7

En la pantalla anterior, se asignó un título claro a su documento, por ejemplo, “Perfil de aplicación para manifestaciones”. Se indicó el nombre del autor o autores, el idioma en el que se elaborará el perfil de aplicación, el tipo de licencia Creative Commons que utilizará (CC BY, CC BY-SA o CC BY-NC), la fecha de creación, el número de versión del documento. Aunado a esto, es importante precisar el tipo de acceso permitido: privado (sólo pueden ver el documento los creadores de este), local (el documento es visible para cualquier persona que haya iniciado sesión en la cuenta de suscripción), global (el documento es visible para todos los suscriptores de RDA Toolkit) o público (el documento es visible para el público en general sin necesidad de suscripción a RDA Toolkit). Por último, se agregaron URIs (o archivos), y de ser necesario, se debe crear su documento, guardarlo y cerrarlo.

CONSIDERACIONES FINALES

Como se mencionó anteriormente, los perfiles de aplicación serán creados, a partir de las necesidades particulares de cada institución bibliotecaria o de patrimonio cultural, con la finalidad de garantizar el acceso de su comunidad de usuarios, a partir de

la descripción de los distintos recursos de información, que dependerá de las entidades, los elementos de atributo y los elementos de relación, que se establezcan para determinado perfil de aplicación, en donde además se deberá indicar qué método de registro es aplicable a cada *Elemento (de atributo y de relación)*, así como aquellos *Esquemas de Codificación de Vocabulario (VES)* elegidos para la representación de los *Elementos (de atributo y de relación)*, y, si se da el caso, los *Esquemas de Codificación de Cadenas (SES)* que sean pertinentes para el despliegue y visualización de los datos.

Finalmente, se considera que, al contar el Colegio de Bibliotecología y Archivología con la suscripción a RDA Toolkit, se puede aprovechar de manera eficiente la herramienta, al crear perfiles de aplicación dentro de esta, para apoyar la docencia que se imparte en dicho Colegio, particularmente en aquellas asignaturas incluidas dentro del área de Organización Bibliográfica y Documental, como son “Fundamentos de la Organización Documental”, “Catalogación I”, “Catalogación II” y una optativa (del grupo de Temas Selectos).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Library Association, Canadian Federation of Library Associations y Chartered Institute of Library and Information Professionals (2022). *RDA Toolkit*. Recuperado de <https://www.rdatoolkit.org/about>.
- Green, A. M. (2021). Metadata application profiles in U. S. academic libraries: A document analysis. *Journal of Library Metadata*, 21(3-4), 105-143, DOI: 10.1080/19386389.2022.2030172.
- Heery, R. y Patel, M. (2000). Application profiles: Mixing and matching metadata schemas. *Ariadne: Web Magazine for Information Professionals*, (25). Recuperado de: <http://www.ariadne.ac.uk/issue/25/app-profiles/>.

- Hicks, E. A., Perkins, J. y Maurer, M. B. (2007). Application profile development for consortial digital libraries. *Library Resourse & Technical Services*, 51(2), 116-131. DOI: 10.5860/lrts.51n2.116.
- Moody, H. (2020). *New concepts: Representative expressions, manifestation statements and non-human personages* [Presentación de un curso]. Recuperado de: <https://www.rdatoolkit.org/sites/default/files/2020-01/ALAMW2020%20New%20Concepts.pdf>.
- Oliver, C. (2021). *Introducing RDA: A Guide to the basics after 3R*. American Library Association Editions.
- Williamschen, J. (2020). Work in progress: The Program for Cooperative Cataloging Task Group on metadata application profiles. *Cataloging & Classification Quarterly*, 58(3-4), 458-463, DOI: 10.1080/01639374.2020.1717708.
- Xie, I. y Matusiak, K. (2016). *Discover digital libraries. Theory and practice*. Elsevier.



RELATOS DESDE LA
EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA
Y ARCHIVÍSTICA

Semblanza como bibliotecólogo: Mtro. Jaime Sandoval Álvarez

Edith Bautista Flores

*José Tomás Palacios Medellín **

INTRODUCCIÓN

La presente es una semblanza, acaso, fuera de aquellas relatorías convencionales. Para elaborarla no hemos recurrido a muchos números, ni a datos fríos, pero esperamos que lo aquí plasmado sirva para entender mejor el recorrido por el ámbito bibliotecario y bibliotecológico del maestro Jaime Sandoval Álvarez: lo que concita en él en este momento, y lo que ha dejado tras de sí a lo largo de los años. Sin duda, las aristas dentro de la vida de este personaje son abundantes, por lo que en esta reseña se ha desarrollado la interrelación entre lo personal, lo familiar, lo laboral, lo académico y la docencia.

LOS INICIOS

Nació el 29 de julio de 1956, y su primer acercamiento con la bibliotecología, sin estar consciente en esos momentos de ello, fue mientras estudiaba el bachillerato en el Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH), plantel Vallejo, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). El maestro Rogelio Hernández Valladares, amigo de su familia de toda la vida –y que fue docente de “Lectura y Redacción” en el plantel número 2 del

* Profesores del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Departamento de Procesos Técnicos, Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, UNAM.

Colegio de Bachilleres y director de la Escuela Primaria “Luis G. León”, fundó y dirigió el Instituto Edmundo D’Amicis (el cual funcionó de 1954 a 1966), en donde Jaime Sandoval estudió el primer año de la educación primaria, cuando tenía 6 años. Más tarde éste le pidió que le organizara su biblioteca y que, como pago, le regalaría todos los duplicados que encontrara, además de proveerle la comida. Para esto, buscó en la biblioteca de su plantel aquel manualito de María de la Luz Arguinzoniz, *Guía de la biblioteca: Funciones y actividades*, del cual siguió el primer esquema decimal, y como lo que más tenía el profesor eran novelas, las organizó por autor y título.

Antes de terminar su primera carrera, como licenciado en Estudios Latinoamericanos (hacia 1980), el coordinador de su Colegio, el Dr. Ignacio Díaz Ruiz, lo recomendó con la entonces titular de la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la UNAM, Margarita Almada de Ascencio, quien requería de un corrector de estilo, y aquel consideró que podría cubrir los requisitos para el puesto. La profesora Almada lo ubicó bajo las órdenes de la Mtra. Estela Morales Campos, quien le encomendó revisar y normalizar unos informes de gestión, la cual se volvió en su primera tarea en esta dependencia, con lo cual, a sugerencia de la propia maestra Morales, cubrió su servicio social.

Hacia el año 1981, Estela Morales lo colocó bajo las órdenes de la Mtra. Concepción Barquet Téllez, para apoyar la aplicación de la evaluación de los primeros cursos de capacitación que se brindaron desde la DGB, tales como “Consulta I” o “Consulta especializada”, por mencionar algunos, tanto para el personal que ya laboraba en el sistema bibliotecario de la Universidad como para otros profesionales interesados en el campo. En ese tiempo, colaboraba en esta área Ada Celia López Roblero (hoy día, subdirectora del sistema bibliotecario de El Colegio de la Frontera Sur), quien lo invitó a tomar dos cursos de referencista: uno con la maestra Martha Alicia Frías, y el otro con su asistente María Aurora Reyes. Eran los tiempos en que se elaboraban las búsquedas no en forma automatizada, sino en índices impresos y en resúmenes, además de que había que aprender a manejar

la Enciclopedia Británica con todas sus partes y secciones, entre otras obras de consulta.

El profesor Jaime Sandoval se tituló hasta 1984 con la tesis *Literatura y sociedad en la novela Cecilia Valdés*, con la cual fue aprobado con mención honorífica (asesorada por Françoise Perus Cointet). No obstante, desde 1982, ya colaboraba con la maestra Elda Mónica Guerrero, quien dirigía el Departamento de Publicaciones de la DGB (y que luego sería directora de la Biblioteca del Centro Nacional para las Artes). Entre las labores encomendadas por la maestra Guerrero, se debe destacar su colaboración en la traducción de la obra: *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios* de Frederick W. Lancaster (1983). Dado que la maestra Guerrero dejó la dependencia, Jaime Sandoval se quedó como el encargado del Departamento hacia 1984, pero sin el nombramiento como jefe, sino sólo con su plaza de Técnico Académico, la cual había obtenido desde 1982.

INGRESO A LA PROFESIÓN BIBLIOTECOLÓGICA

A finales de 1984, tomó la decisión de cursar los estudios de Maestría en Bibliotecología, por lo que acudió con la maestra Guadalupe Carrión Rodríguez para que ésta lo asesorara –en ese entonces, directora de Recursos Informativos en INFOTEC (Innovación, Información y Tecnología)–. En un inicio, pensó en realizar estos estudios de posgrado para sostenerse así por un tiempo, y después regresar a los Estudios Latinoamericanos. Sin embargo, la maestra le comentó lo siguiente: “Mire, joven, voy a hacerle de abogada del diablo: cuando uno estudia una maestría es porque se va a dedicar a eso toda su vida. Vaya, pues, medítelo y luego regresa”.

Pasado un tiempo, regresó y allí comenzó un reto para él y para su familia. El profesor cursó la maestría de 1985 a 1988. En la FIGURA 1 se muestra el anverso de su título como Maestro en Bibliotecología, expedido en 2007, pero obtenido en 2006 con la tesis *Visión histórica en las publicaciones de bibliotecología*:

ensayo de historiografía bibliotecológica, dirigida finalmente por José Adolfo Rodríguez Gallardo.

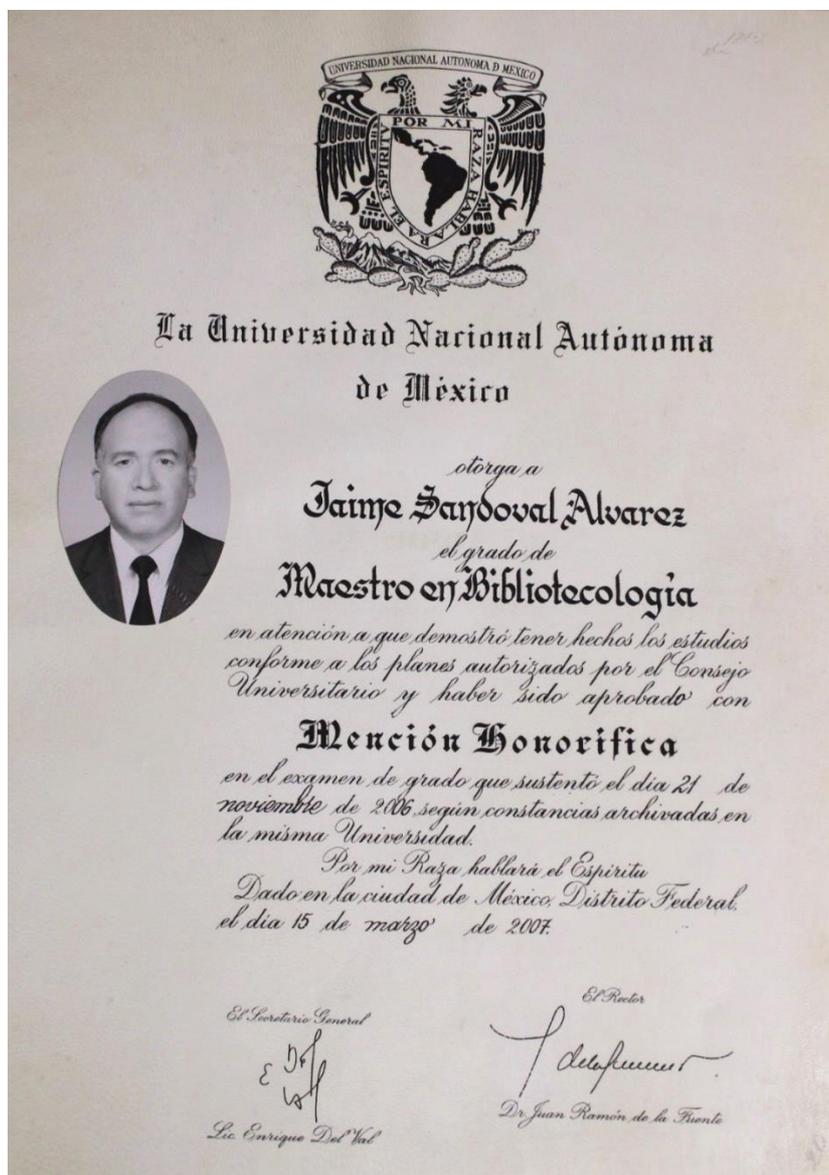


FIGURA 1. Título como Maestro en Bibliotecología.
FUENTE: Jaime Sandoval Álvarez.

En un inicio, la maestra Carrión le asignó diez prerrequisitos, los cuales cursó en año y medio. Uno de ellos era cursar alguna asignatura sobre administración de bibliotecas académicas en el nivel licenciatura. Cuando fue con la entonces coordinadora del Colegio de Bibliotecología, en la Facultad de Filosofía y Letras

(FFyL), la maestra Georgina Madrid Garza Ramos, le comentó que esa clase, así como tal, no existía; no obstante, tuvo que estudiar, por un lado, "Administración de Bibliotecas", con la maestra Elsa Margarita Ramírez Leyva; y, por el otro, "Bibliotecas Universitarias", con la maestra Beatriz Casa Tiraó, por lo que sus diez prerrequisitos se convirtieron, al final, en once. Fue un desafío porque, al momento de hacer los estudios, su hijo mayor, Joel Jacob, tenía tres años; a principios de 1985 nació el segundo, quien sólo vivió 33, pues tenía un problema cardiaco. Durante los prerrequisitos, hacia 1986, nació el tercero, César Enoc, por lo que su esposa tenía que lidiar con ellos mientras él preparaba trabajos y lecturas.

Entre algunos de los retos adicionales con los que se enfrentó estuvo que ciertos maestros daban las clases fuera del ámbito universitario, así que lo mismo tenía que tomar clases en la Biblioteca Central con el Dr. Rodríguez Gallardo, que acudir, dentro de Ciudad Universitaria, al entonces CICH (Centro de Información Científica y Humanística); o más aun, desplazarse hasta el ININ (Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares), en la Colonia del Valle; a la Biblioteca de INFOTEC, en Avenida San Fernando, e inclusive hasta El Colegio de México.

Para 1985, fue invitado por el secretario académico del CCyDEL (el Centro Coordinador y Difusor de Estudios Latinoamericanos, antecedente del actual Centro de Investigaciones sobre América Latina y el Caribe), el Lic. Juan Manuel de la Serna Herrera, para colaborar con la Biblioteca "Simón Bolívar", que por entonces ocupaba un espacio reducido en la planta baja de la Torre I de Humanidades. Eso le dio la oportunidad de practicar algunos de los conocimientos obtenidos durante sus prerrequisitos.

DOCENCIA EN LA UNAM

Hacia el final de los estudios de maestría, allá por 1988, recibió dos interesantes ofertas. Por un lado, la Dra. Alicia Perales Ojeda

lo recomendó con la entonces coordinadora del Colegio de Bibliotecología en la FFyL, la Lic. Aurelia Orozco Aguirre, para cubrir por un semestre a la Lic. Margarita Bosque Lastra (quien se había ido a estudiar su Maestría en Historia), para impartir la materia "Historia de las Bibliotecas", que se impartía en segundo semestre. Desde luego, pensó que sería una buena experiencia. La coordinadora le recomendó que estudiara la *Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas* (1971) de Agustín Millares Carlo (publicado por el Fondo de Cultura Económica) y la famosa obra *Historia del libro* (1982), del danés Svend Dahl (traducida por la editorial española Alianza).

Después de 1990, la maestra Bosque se reincorporó, pero él continuó ofreciendo esa clase. Para 1993, el Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara, en ese momento coordinador del Colegio de Bibliotecología, lo invitó a impartir, en el turno vespertino, la asignatura de "Introducción a la Ciencia y la Tecnología", para lo cual le recomendó *La ciencia en la historia* (1979) y *La ciencia en nuestro tiempo* (1981) de John Desmond Bernal, y sobre estos libros organizó los cursos que se fueron enriqueciendo con nuevas lecturas, sobre todo de materiales relacionados con la ciencia en México, que se estudiaba poco o nada (salvo por las publicaciones y traducciones de Elí de Gortari), y a él le pareció importante tomar conciencia de los logros que tuvieron nuestros estudiosos desde el tiempo de la Colonia, durante el México independiente y sobre todo en el siglo XX, momento en el cual el país ha tenido investigadores que se encuentran al nivel de los mejores del mundo.

Como docente en el Colegio de Bibliotecología participó, entre 2000 y 2003, en los diversos Comités que se convocaron para modernizar y adecuar el plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología. Con esto, se aumentó el número de créditos y se le dio una estructura mucho más racional, al tiempo que se incorporaron materias relacionadas con el cómputo aplicado a la administración y organización de centros bibliotecarios, así como a fortalecer las habilidades de investigación de los alumnos, sin perder su carácter humanista. Como parte de este nuevo plan de

estudios (2003), desapareció el *corpus* de materias obligatorias como “Introducción a la Ciencia y la Tecnología”, además de que las asignaturas “Bibliología” e “Historia de las Bibliotecas” se fusionaron en una nueva materia, “Historia del Libro y de las Bibliotecas I”, la que pasó de dos a cuatro horas semanales, y se complementó con “Historia del Libro y de las Bibliotecas II” (también con cuatro horas), con lo cual quedó como profesor definitivo para el primer semestre, e interino en el segundo. En el marco de la revisión del viejo plan de estudios (de 1966) y el establecimiento de uno más acorde con las necesidades del mercado laboral, colaboró con el maestro Raúl Novelo Peña para elaborar los nuevos programas de la materia, pero además diseñaron nuevos cursos, como el de “Industria Editorial y de la Información”, y “Lectura, Lectores y Bibliotecas”, entre otros. Cabe reconocer el apoyo que brindó el profesor a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, modalidad a distancia, tanto para los cursos de “Historia del Libro y las Bibliotecas” I y II, para los semestres 2010-1 y 2, y en el semestre 2016-1.

El impacto del profesor Sandoval como docente, se podría resumir en las palabras de un alumno quien, al finalizar los dos semestres, le expresó que este era el mejor curso de historia que había tenido en toda su formación previa. Lo que podría ser un reconocimiento al enfoque social y cultural de los cursos en que tuvo a bien participar y colaborar con sus compañeros. Por otro lado, hacia 1987, su amiga María Elena Rojas, quien colaboraba como docente en el Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH), lo invitó a impartir la Opción Técnica en Bibliotecología, que se ofrecía en dos semestres en los cinco planteles. Participó con otros cinco profesionales del área, ante un sínodo formado por dos profesores del Colegio y un funcionario de las bibliotecas del CCH. La maestra Rojas, quien quedó en primer lugar, seleccionó el CCH Oriente; el profesor Sandoval, que ocupó el segundo, eligió el CCH Vallejo, pues es egresado de ese plantel.

Para 1990, logró la definitividad en esa Opción Técnica y, junto con la maestra Rojas y otros asesores del área pedagógica,

analizaron y modificaron el programa con el fin de adecuarlo a los avances del área, dichas tareas se desarrollaron entre 1990 y 1991. Como fruto de ese trabajo, elaboraron un artículo en colaboración para explicar los objetivos de la opción técnica y las particularidades de ese nuevo programa, el cual fue publicado en los *Cuadernos del CCH* (núm. 50, enero-marzo 1991). Allí colaboró durante ocho años (de 1987 a 1995), en los cuales llegó a formar parte de la Comisión Dictaminadora, así como de la Comisión de Bibliotecas del CCH. Cabe destacar que algunos de los alumnos que cursaron la opción, se motivaron para después seguir la carrera de Bibliotecología, tal es el caso de Roxana Hernández Pliego, por mencionar a una entre varias. Asimismo, uno de los jefes de Biblioteca del CCH Vallejo, Jesús Barrera, también estuvo entre los participantes de la Opción Técnica.

En el primer semestre de 1994, suspendió su labor docente para colaborar como catalogador de tiempo completo en la Biblioteca de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), trabajo para el cual fue invitada por su jefa Teresa Román Díaz, quien también trabajó en el Departamento de Procesos Técnicos de la DGB (FIGURA 3).



FIGURA 2. Con colegas de la otrora Dirección General de Bibliotecas, y con Adolfo Rodríguez Gallardo, su jefe, maestro y asesor en diversos momentos de su trayectoria.

FUENTE: Jaime Sandoval Álvarez.

No obstante, no sólo desempeñó tareas bibliotecarias, sino que también tuvo que ocuparse de la venta de libros, pues en esa oficina todos los colaboradores tenían que cumplir más de una función. Participó, por ello, en dos exposiciones de libros en las oficinas de Naciones Unidas, ambas relacionadas con la salud: una en el Centro Médico Nacional Siglo XXI (del Instituto Mexicano del Seguro Social), y la otra en el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad, ubicado en la colonia San Jerónimo Lídice. Asimismo, elaboró un boletín sobre la materia, a partir del análisis de varios periódicos de circulación nacional, labor que compartía con la jefa de la biblioteca.

Después de esa experiencia, retomó sus actividades en la docencia en la FFyL para el segundo semestre de 1994, con las asignaturas “Bibliología” e “Historia de las Bibliotecas”, así como “Introducción a la Ciencia y la Tecnología” I y II. Empero, optó por ya no regresar a la Opción Técnica en el CCH, por algunos problemas que hubo entre un grupo de profesores y la entonces jefa del Departamento. En ese tiempo, enseñó en un solo semestre el “Taller de Lectura y Redacción”, en el semestre 1995-2, enfocado a la literatura latinoamericana del siglo XX, después de lo cual fue que dejó definitivamente el CCH.

TÉCNICO ACADÉMICO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS DIGITALES DE INFORMACIÓN

Hacia 1986, después de la colaboración con el CCyDEL, decidió reincorporarse a su plaza de Técnico Académico en la Dirección General de Bibliotecas. El secretario académico, el Mtro. Enrique Molina León, lo entrevistó y le ofreció dos opciones (dado que ya se tenía a alguien ocupando la jefatura del Departamento de Publicaciones): incorporarse a las actividades del Departamento de Catálogo Colectivo o incorporarse al equipo del Departamento de Procesos Técnicos. Eligió esta última opción, y con ello pasó a una entrevista con el Mtro. Felipe Martínez Arellano, a quien le expresó que no había tomado aún cursos de Clasificación L. C. Él

le dijo que lo aprendería con la práctica (lo peor sería que un libro anduviera fuera de su lugar, pero igual se podría recuperar y utilizar).



FIGURA 3. Personal de la Dirección General de Bibliotecas con el Dr. Adolfo Rodríguez Gallardo, en la Casa Club del Académico, en Ciudad Universitaria, el 8 de diciembre de 2011. FUENTE: Jaime Sandoval Álvarez.

Es así que, en 1986, se le asignó como supervisor al profesor Crescencio Juárez Flores. Para ello, se apoyó en la propia tesis de licenciatura de Felipe Martínez Arellano (1979) y en un artículo publicado por la Dra. Judith Licea en la FFyL. Al año siguiente, en 1987, tomó un curso con Robert Abell Bennett (catalogador oriundo de los Estados Unidos de América, e investigador del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM), quien impartió el tema "Clasificación de la Biblioteca del Congreso de los E. U.: Subclases B, H, J y P", mismo que fue organizado por la DGB para todos los catalogadores del Departamento de Procesos Técnicos.

El mayor impacto de Jaime Sandoval Álvarez, en esta área, se podría expresar en algunas de las tareas y funciones que le tocó desarrollar, a lo largo de 36 años en esta sección departamental. Durante ese lapso, además de servir en varios momentos como catalogador y clasificador, también ocupó el cargo de supervisor de catalogación, en cuyo puesto apoyó la formación de nuevos integrantes del Departamento de Procesos Técnicos. También,

durante algún tiempo (cerca de un año), sirvió como Supervisor del Área de asignación de temas y fuentes, periodo en el que se resolvieron dudas de los catalogadores y se les ayudó a asignar encabezamientos de materia más adecuados y pertinentes para el material que estaban procesando. Es pertinente indicar que, en este periodo, se dieron los primeros pasos para elaborar un Catálogo de Autoridades de organismos, para lo cual coordinó y supervisó a tres catalogadoras que apoyaron ese primer proyecto. También participó en las reuniones tendientes a que la DGB formara parte del proyecto NACO (Name Authority Cooperative Program) de la Library of Congress. Con ello, se contribuyó con la investigación de registros de autoridad de autor. Al final, este programa se canceló con el cambio de autoridades en la DGB, pero quedaron las bases para establecer un catálogo propio.



FIGURA 4. El Mtro. Jaime Sandoval Álvarez con el equipo del Departamento de Procesos Técnicos de la DGBSDI de la UNAM, en su último día de labores.
FUENTE: Jaime Sandoval Álvarez.

Cabe destacar su participación como instructor en la impartición de talleres de capacitación tanto a bibliotecarios del Sistema Bibliotecario de la UNAM, como a los bibliotecarios de varias universidades de provincia y otras instituciones como el Instituto Nacional de Antropología e Historia. Los principales temas que ha cubierto en esos cursos están relacionados con sus funciones como catalogador en el Departamento de Procesos

Técnicos de la ahora DGBSDI, entre los que cabe mencionar: la catalogación descriptiva a partir de las RCAA2 (segunda edición de las legendarias *Reglas de Catalogación Angloamericanas*), la catalogación por materia, la clasificación del Congreso de los Estados Unidos, así como cursos introductorios a los procesos técnicos.

En todos estos cursos se pretendió representar dignamente a la DGB –en la actualidad, Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información (DGBSDI)– de la UNAM, y le fue posible aclarar todas las dudas que tuvieron muchos de los bibliotecarios de otras entidades, quienes, en muchos de los casos, utilizaron como fuente de información el OPAC de LIBRUNAM. Hay sistemas de clasificación que dejaron de utilizarse conforme se fueron generando algunas actualizaciones, en especial cuando cambiaron los criterios para organizar los materiales bibliográficos para disciplinas como el Derecho, por mencionar un solo ejemplo, y con ello se fueron incorporando nuevos esquemas para ese tema.

Hubo un caso especial, de una biblioteca de la Universidad Autónoma de Quintana Roo, en el que uno de los clasificadores desempeñaba su trabajo bajo el modelo de subcontratación (es decir, *outsourcing*) para una empresa que ofrecía servicios de información y distribución de materiales bibliográficos. Ocurrió que a este bibliotecario se le explicaron los números sucesivos de Cutter, a pesar de que el curso al cual estaba asignado era sobre catalogación temática:

Recuerdo haber ido a la Autónoma de Quintana Roo a dar un curso de encabezamientos de materia y cuando un clasificador se enteró que venía yo de la entonces DGB, me abordó para que le explicara algunas clasificaciones que no entendía, dado que no contaba con las actualizaciones del sistema. Se las aclaré, por supuesto, y esto me enseñó la importancia de hacer bien nuestro trabajo” (Sandoval Álvarez, 2022a, p. 31).

En relación con los talleres de capacitación, en el año 1986 contribuyó en la elaboración del *Manual de información básica en bibliotecología*, desarrollado por Eleazar Granados Xolalpa y Luz María Mendoza Benítez, quienes integraban el Departamento

de Capacitación. Para esta obra, le encargaron que desarrollara los datos introductorios sobre la historia de las bibliotecas antiguas y modernas.

En la misma entidad, también colaboró con el Departamento de Relaciones Laborales, al incorporar datos sobre la historia del libro y de las bibliotecas, para los primeros materiales que fueron conformados para uniformar los talleres de capacitación que debe cursar el personal bibliotecario que colabora con las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la UNAM.

OTRAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS

A partir de la invitación del otrora coordinador del Colegio de Bibliotecología, el Lic. César Augusto Ramírez Velázquez y el profesor Hugo Figueroa, participé en un volumen denominado *Recursos bibliográficos y de información*, que ellos coordinaron. Esta obra colectiva, fue parte de una serie de seis libros, en la cual cada uno se intituló y representó a las seis áreas en las que se estructuraba el mapa curricular del plan de estudios de 2003. Con la idea que se conformaran de textos dirigidos a los alumnos del Colegio, Jaime Sandoval (2006a) redactó el capítulo "Historia del libro y las bibliotecas: una perspectiva social".

Como parte de este mismo apoyo a los estudiantes, desde el año 2002 participó en la asesoría del trabajo de titulación de tres egresadas del Colegio. Aunque cabe señalar que desde el año de 1991 ya había participado como sinodal en múltiples exámenes profesionales, donde desempeñó diversas posiciones (según la invitación de algunos profesores y los reglamentos que norman dichos exámenes): suplente, vocal, secretario y, después de unos años, hacia 1996, como presidente.

Igualmente, a lo largo de su trayectoria, se dio el tiempo para presentar algunas ponencias en eventos como: las *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, el *Encuentro de Profesores de Opciones Técnicas*, en la mesa redonda "La Bibliotecología ante el Nuevo Orden Mundial", así como en el propio *Encuentro de*

Profesores y Estudiantes del Colegio de Bibliotecología (en cuya trigésima edición presentó su última exposición, intitulada “La clasificación en algunas bibliotecas de México: Memorias de un clasificador”).

También conformó una de las mesas directivas de la AMBAC (Asociación Mexicana de Bibliotecarios), específicamente la del periodo 1995-1997, en la cual ocupó el puesto de tesorero. En este marco ayudó en la organización de las ediciones XXVII y XXVIII de las *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*: la primera en la Ciudad de Oaxaca (Terreros Madrigal, 1996), y la siguiente en Cocoyoc, Morelos (Ramírez Leyva y Graniel Parra, 1997). Asimismo, se encargó de la promoción de la AMBAC entre los estudiantes de licenciatura en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí; apoyó también con el servicio de revisión de estilo para algunos eventos del Colegio Nacional de Bibliotecarios.

LA RELIGIÓN

En el ámbito personal, cabe destacar que, entre los años 1999 y 2003, fue designado como obispo del Barrio Contreras, una unidad de la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, ubicada más arriba de la entonces Delegación Magdalena Contreras. En ese marco, se decidió a establecer un Libro Club, junto con el apoyo de sus dos consejeros, y aprovechando las facilidades que ofrecía un programa establecido por el Mtro. Alejandro Aura, entonces titular del entonces Instituto de Cultura del Distrito Federal (hoy Secretaría de Cultura de la Ciudad de México). El Programa Libro Club se instauró en 1998, como parte del Programa de Fomento a la Lectura del gobierno capitalino, con el cual se recibió un lote de 500 volúmenes que se clasificaban por colores, de acuerdo con los criterios institucionales. Al mismo tiempo, se promovió un Club de Ajedrez y un Módulo del INEA (Instituto Nacional para la Educación de los Adultos), para que las personas mayores se alfabetizaran y pudieran terminar el nivel de educación básica o la secundaria.

De esta manera, mientras las madres de familia, y algunos varones mayores, tomaban su asesoría de educación para adultos, sus hijos estaban escuchando a las cuentacuentos enviadas por la Secretaría de Cultura. Al finalizar podían cursar las clases de ajedrez que impartía el maestro Baltazar. Con lo ya comentado, Es pertinente señalar que estas actividades se ofrecían a toda la comunidad circundante, así que podían asistir los miembros de la Iglesia o los vecinos interesados en estos programas.

OTROS CARGOS

Por último, cabe mencionar su colaboración en el H. Consejo Universitario durante cinco años y medio (FIGURA 5), periodo que se tuvo que extender algunos meses, más allá de los cuatro años oficiales (establecidos para sus miembros ordinarios), por cuestiones de derivadas de la contingencia sanitaria (no previstas en la *Ley Orgánica* de la UNAM).



FIGURA 4. Entrega del reconocimiento a Jaime Sandoval Álvarez, por el servicio prestado al Consejo Universitario. FUENTE: Jaime Sandoval Álvarez.

En este órgano colegiado, el de mayor dentro de la UNAM, contribuyó en todas las sesiones de la Comisión de Vigilancia

Administrativa, la cual se encarga de aprobar, en primera instancia, la Cuenta Anual de la Universidad (FIGURA 5).



FIGURA 4. Integrantes del Consejo Universitario de la UNAM, quienes tomaron protesta el 26 de agosto de 2016 para periodo 2016-2020. La imagen corresponde a su última sesión, correspondiente al 16 de diciembre de 2021, en el Palacio de Minería.

FUENTE: Dirección General de Comunicación Social, UNAM.

COMENTARIOS FINALES

Sin duda, abordar una vida tan vasta e interesante como la del Mtro. Jaime Sandoval Álvarez nos proporciona un buen ejemplo de que el camino cotidiano suele ser arduo y complejo, pero a la par gratificante. El júbilo que se puede apreciar en constitución como persona, tal vez, se debe a que pudo encontrar un sentido trascendental en los diversos aspectos que le conforman, y un hilo conductor que los entrelaza a todos ellos (y por el cual es seguro que lo recordaremos): “La clasificación, o la habilidad para hacerlo, forma parte de nuestra carga biológica, es inherente a nuestro sentido de supervivencia” (Sandoval Álvarez, 2022a, p. 13).

Inevitablemente, las semillas que ha sembrado en quienes fueron sus alumnos, compañeros laborales, familiares –y cuanta persona lo ha conocido– seguirán germinando hacia cosas buenas. ¡Enhorabuena, maestro!



FIGURA 5. Homenaje al Mtro. Jaime Sandoval Álvarez durante el XXXI Encuentro de Profesores y Estudiantes del Colegio de Bibliotecología y Archivología, en el Aula Magna “Fray Alonso de la Veracruz” de la FFyL.

FUENTE: Colegio de Bibliotecología y Archivología, UNAM.

OBRAS CONSULTADAS

- Arguinzoniz Barragán, M. de la L. (1980). *Guía de la biblioteca: Funciones y actividades*. Trillas.
- Bernal, J. D. (1979). UNAM: Nueva Imagen.
- Bernal, J. D. (1981). *La ciencia en nuestro tiempo*. UNAM: Nueva Imagen.
- Dahl, S. (1982). *Historia del libro*. Alianza.
- Granados Xolalpa, E. y Mendoza Benítez, L. M. (1986). *Manual de información básica en bibliotecología*. UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- Lancaster, F. W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- Martínez Arellano, F. F. (1979). *Algunos problemas en el manejo y aplicación del Sistema de Clasificación L. C. en materiales latinoamericanos* [Tesis de Licenciatura]. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- Millares Carlo, A. (1971). *Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas*. Fondo de Cultura Económica.
- Ramírez Leyva E. M. y Graniel Parra, M. del R. (coords.) (1997). *Memoria de las XXVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Asociación Mexicana de Bibliotecarios: Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
- Sandoval Álvarez, J. (1984). *Literatura y sociedad en la novela Cecilia Valdés* [Tesis de Licenciatura]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Sandoval Álvarez, J. (2006a). Historia del libro y las bibliotecas: una perspectiva social. En H. A. Figueroa Alcántara y C. A. Ramírez Velázquez (coords.), *Recursos bibliográficos y de información* (pp. 13-44). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Sandoval Álvarez, J. (2006b). *Visión histórica en las publicaciones de bibliotecología: ensayo de historiografía bibliotecológica* [Tesis de Maestría]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Sandoval Álvarez, J. (2022a). La clasificación en algunas bibliotecas de México: Memorias de un clasificador. En A. A. Morán Reyes y B. E. Sánchez Luna (comps.), *Memorias del XXX*

- Encuentro de Profesores y Estudiantes del Colegio de Bibliotecología y Archivología* (pp. 17-33). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Sandoval Álvarez, J. (2022b). *Curriculum vitae* [Documento mecanografiado].
- Sandoval Álvarez, J. (2022c). *Entrevista, primera parte / entrevistado por Edith Bautista Flores*. Ciudad de México, 28 septiembre 2022.
- Sandoval Álvarez, J. (2022d). *Entrevista, segunda parte / entrevistado por Edith Bautista Flores y José Tomás Palacios Medellín*. Ciudad de México, 23 de octubre 2022.
- Terreros Madrigal, H. (1996). Actividades bibliotecarias. *Dinámica Bibliotecaria*, 2(2), 2-3.



El impacto de los recursos y medios digitales en la formación del profesional en Archivología: la percepción del estudiante

*Brenda Nicol Hernández Velázquez **

INTRODUCCIÓN

Los objetos digitales de aprendizaje son recursos educativos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes hacia los alumnos (Garduño Teliz *et al.*, 2013). Esta descripción desencadena una serie de pensamientos reflexivos acerca de cómo era la educación hasta hace dos años, durante el largo confinamiento ocasionado por la pandemia de Covid 19. Entonces, seguro que pensaremos en las plataformas digitales que implementaron las escuelas de diversos niveles, que, para el caso de este trabajo, la mirada se pone sobre las de educación superior –como alumna de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y en términos específicos, de la Licenciatura en Administración de Archivos y Gestión Documental–. Esta carrera se creó gracias a un acuerdo firmado entre la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) y el Archivo General de la Nación (AGN).

EL ENTORNO

En este trabajo, se hace referencia, de forma muy particular, a la utilización de plataformas digitales, empleadas para la formación profesional del archivista (desde mi panorama como estudiante).

* Estudiante de la Licenciatura en Administración de Archivos y Gestión Documental del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

Por ejemplo, están aquellas empleadas para el aula virtual, como lo fue Google Classroom (a partir de un convenio con las áreas de servicios escolares y de cómputo de la Universidad), que fue esencial para establecer una dinámica para la asignación de tareas y su entrega en forma calendarizada. Sin embargo, no debe perderse de vista que el periodo de contingencia sanitaria sólo descolló, en términos superlativos, una tendencia que ya era una visible en las actividades en las universidades de muchos países: “las universidades públicas y privadas del país están haciendo uso de las plataformas de ambientes educativos virtual como un recurso factible para promover el aprendizaje virtual y complementar las clases presenciales” (Sandoval Nava y Cuevas Valencia, 2014, p. 175).

Más allá de aquellas actividades que ya estaban destinadas para trabajarse en casa, debe destacarse el caso de la docencia. Fue determinante el uso de plataformas como Zoom, Google Meet o Microsoft Teams para la comunicación en tiempo real con los docentes y la impartición de las clases (aunque fomentó el condicionamiento tecnológico). Mis primeras clases en materia de archivística y de conocimiento humanístico en esta Licenciatura comenzaron el 12 octubre de 2020, fecha en que dio inicio el semestre 2021-1. Un aspecto importante para destacar es que las sesiones tuvieron que trasladarse, semanas antes, y de forma intempestiva, hacia un ambiente virtual, el cual requiere su propio diseño instruccional y planeación.

Esta situación, junto con aquellas reflexiones realizadas con los docentes acerca de la gestión documental electrónica, me llevaron a profundizar sobre las muchas afectaciones que inciden, en situaciones de contingencia como ésta, en la continuidad de los procedimientos archivísticos, en un escenario en el cual la virtualidad es la única manera de dar continuidad a los servicios que prestan los organismos gubernamentales, y hablamos de los llamados “archivos sin papel”. Aunque esto no implica que el soporte impreso se descarte, pues “la utilización del papel aumenta año a año, las fotocopiadoras e impresoras están presentes no solo en un área de la empresa, sino en cada una de

sus dependencias y se pone de moda, el uso de las tecnologías de la información” (Rossini, 2003, p. 2). Lo que hay es una diversificación y explosión documental. Pero más allá de esto, en primer lugar, lo que sale a relucir es la importancia vital que tienen los procesos de gestión documental desde los archivos: “sin archivos no hay posibilidad de dar información, sin archivos no existiría el derecho de acceso a la información [...] Sin archivos no hay memoria, no hay Estado [...] y no existen posibilidades de implantar una democracia de excelencia” (González Llaca, 2012, pp. 107-109).

Al ser una licenciatura con pocos profesionistas (entre otras cosas por su sistema de ingreso, al menos en la UNAM), las prácticas de consulta solían ser compartidas y colaborativas. Dado que las instalaciones de la Biblioteca Samuel Ramos de la FFyL y la Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas” del AGN se encontraban cerradas (aunque no algunos de sus servicios), se hizo común, en los inicios, que para el desarrollo de ciertas actividades, y al carecer de bibliografía disponible, se recurriera a la búsqueda en internet, y a la obtención de los recursos digitales (práctica que se volvió muy eficiente y práctica gracias a los “Talleres de Desarrollo de Habilidades Informativas” que se implementaron en la Facultad, sobre todo para los de primer ingreso). Gracias a esto, los resultados se obtenían con rapidez, a pesar de que existe un sinnúmero de recursos que muestran contenidos similares. En ocasiones, no se localizaba información precisa o los resultados carecían de veracidad.

En este contexto, la pregunta nodal de este trabajo es: ¿Cuáles son los retos a los que se enfrentan los alumnos y los docentes, en materia de archivos, en los procesos de formación profesional con el uso de los medios digitales de información?

DESARROLLO

Las tecnologías de la información se han convertido en una herramienta que logra hacer eficiente cualquier proceso y la

educación es uno de ellos. Dos años antes, con la dinámica de educación virtual, que permitió seguir con los estudios desde el hogar, la mayor parte del tiempo se realizaban búsquedas de recursos de acceso abierto con el objetivo de desarrollar las tareas. Además del problema de localizar aquellas fuentes de información confiables (como puede ser en las plataformas de las instituciones de la administración pública), el problema se complicaba por la inexistencia de información en ciertos temas, o por la desactualización de sus sistemas de información. En algunos casos, las fuentes fueron escasas y con ello se limitaba el análisis sobre el tema.

Conviene establecer, ahora, las ventajas que existen de los sistemas de información, así como sus desventajas para los alumnos. Entre las ventajas se encuentran:

- El acceso a diversas fuentes de información.
- La comunicación en tiempo real con los docentes.
- Una mayor interacción entre el alumnado y el profesorado.
- El desarrollo de nuevas habilidades, más allá de la planeación de los programas de asignaturas aprobados ya que, "existe un vasto campo de cursos de capacitación que sobrepasan las barreras del desplazamiento o que requieren la presencia física de los interesados" (Padilha, 2018).
- El aprendizaje personalizado y el aprendizaje colaborativo (Garduño Teliz, 2016, pp. 4-5).
- Nuevas modalidades de trabajo, las cuales pueden ser el desarrollo de proyectos en las plataformas digitales o la comunicación por medio de videollamadas para; esto, relacionado con los procesos en la administración pública y la optimación de trámites burocráticos.

Entre las desventajas en el ámbito de la educación (Padilha, 2018), se pueden aducir sólo algunas, como las siguientes:

- Puede ser un recurso con múltiples elementos distractores. Esto, debido a que, los operadores al ser multifuncionales permiten al usuario desarrollar otras actividades, lo cual desenfoca la atención del tema principal. En realidad, y a partir de mi experiencia focalizada, la utilización de redes sociales fue la actividad secundaria más aplicada;
- El acceso a información de baja calidad (ponderada en los primeros lugares de despliegue en los resultados arrojados por motores de búsqueda convencionales) y acceso a información falsa.
- Disminuyen de aquellas habilidades que requieren una instrumentación manual tradicional, tales como la escritura con el dictado automatizado.

Si nos enfocáramos en aquellas plataformas digitales de información con las que cuentan las instituciones públicas, donde se obtiene la información oficial, en el contexto actual impuesto por el paradigma de las llamadas nuevas tecnologías a la archivística, se observaría un notable aumento de la cantidad de documentos disponibles en formato digital. Algunos de ellos han sido objeto de estudio de materias como "Diplomática", enfocados en aquellos documentos relacionados con la historia, es decir, que tienen quizá más de un siglo. Cabe mencionar que, gracias a las prácticas en el Laboratorio de la Subdirección de Preservación Digital del AGN, fue posible atestiguar los procesos de digitalización de encuadernaciones y documentos novohispanos.

En el mundo, día con día, se generan, se reciben, se envían y se almacenan, en un número mayor de instituciones de todo tipo. Esto ha hecho que sea necesaria la creación de un área de trabajo que se ocupe fundamentalmente del manejo de documentos, en su conversión de soportes tradicionales a formatos de publicaciones electrónicas y hacia una gestión de archivos automatizados. Y esto no es nuevo. En realidad: "De manera general, las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos facilitan a las instituciones, conseguir, gestionar,

almacenar, dirigir y compartir documentos electrónicos” (García Pérez, 2001, p. 190). Por supuesto, debe puntualizarse la diferencia entre los documentos electrónicos y digitalizados; los *documentos digitalizados* son aquellos que fueron generados en formato físico, y por medio de un escaneo son llevados al formato digital; por otro lado, los *documentos electrónicos* son los que meramente nacer en un ambiente digital (p. 191).

CONCLUSIÓN

Como estudiante de una licenciatura que está sumamente relacionada con el uso y aprovechamiento de la información (ya sea para la adquisición de conocimiento o para la concreción de un acto administrativo), considero estratégico aprender a gestionar los recursos documentales para la administración de unidades de archivos. Para ello, es necesario desarrollar las habilidades digitales necesarias para una gestión electrónica. Por ejemplo, la sociedad pone las manos de los archivistas sus datos personales e información sensible lo cual, implica – además de conocimiento teórico metodológico– el desarrollo de propuestas de seguridad informática.

Es por ello que, como archivistas, debemos efectuar un análisis de nuestros principios éticos, comprender y analizar los temas que involucran procesos tan importantes como la valoración documental, descripción archivística, protección de datos personales sensibles y de información confidencial, y demás prácticas que involucran a los documentos como materia prima. Esto, con la finalidad de poder proporcionar a los usuarios la información requerida a través de dispositivos tecnológicos, debido a que la información debe ser de calidad para su buen uso. Asimismo, debe contribuir a la creación de una sociedad de la información que logre superar las barreras físicas, de lo cual, estoy en completa seguridad de la importancia que tiene la tecnología para ello. Un ejemplo son los *objetos digitales de aprendizaje*, los cuales sirven “para facilitar

el proceso a través de objetos reales, sus representaciones e instrumentos que sirven de apoyo material para la apropiación del contenido. Estos complementan el método para la consecución de los objetivos y la solución de problemas de enseñanza y aprendizaje que de que se trate" (Faure González, 2021, p. 6).

OBRAS CONSULTADAS

- Faure González, I. C. (2021). Los objetos de aprendizaje digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la escuela multigrado. *EduSol: Revista de Divulgación Científica Pedagógica*, 21(75), 1-9.
- García Pérez, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *Acimed: Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunicación en Salud*, 9(3), 190-200.
- Garduño Teliz, E. (2016, 16 de febrero). Gestión de objetos digitales de aprendizaje para *blended learning* y competencias docentes en la UAGro. *X Congreso Internacional de Educación Superior: "Universidad innovadora por un desarrollo humano sostenible: mirando al 2030"*, Palacio de las Convenciones, La Habana, Cuba, 10 p.
- Garduño Teliz, E., López Martínez, A., Bonilla Gómez, F. del S. y Marmolejo Valle, J. F. (2013). El aprendizaje virtual en la UAGRO: experiencias y retos. *Revista Vínculos: Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 10(2), 443-454.
- González Llaca, E. (2012). *La revolución del derecho de acceso a la información: ¿Para qué sirve?* Instituto Nacional de Administración Pública.
- Padilha, A. (2018). Ventajas y desventajas de las TIC. *Diferenciador: descubre las diferencias y las desventajas*. Recuperado de: <https://www.diferenciador.com/ventajas-y-desventajas-de-las-tic/>.
- Rossini, D. (2003, 4 de septiembre). Los archivos y las nuevas tecnologías de la información. *II Congreso Internacional de*

Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA): "La Información como factor de desarrollo: Un reto para la sociedad de la información", Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia, 8 p.

Sandoval Nava, G. y Cuevas Valencia, R. E. (2014). Entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje (VLE/EVA) en el nivel medio superior de la UAGro. *Revista Tlamati Sabiduría*, (3), 173-176.



Storytelling: Historias extraordinarias para nuestra labor bibliotecaria

*Marisela Romero Vázquez **

Paola Elizabeth Becerra Rosas

José Luis Bernal Hernández

Khalil Corona Díaz

Rodrigo Ortiz Vargas

*Marcela Sánchez Franco ***

INTRODUCCIÓN

¿Qué es Storytelling? ¿Cómo puede el bibliotecólogo utilizar sus historias como una ventaja competitiva y un medio eficaz de posicionamiento de imagen de marca? *Storytelling* es algo más que narrar historias, porque se requiere de ciertas habilidades que permitan vincular las ideas, las propuestas, los productos y los servicios con historias personales. Aunado a esto se consigue cierta empatía, comprensión y felicidad entre las personas. En este sentido, el objetivo de este trabajo es compartir algunos de los temas expuestos en la asignatura optativa “Storytelling para bibliotecólogos”, una materia que se imparte desde 2019 en el Colegio de Bibliotecología y Archivología, y que permite a las y los estudiantes hacer uso de sus propias historias para posicionar un producto, algún servicio, una idea, así como su imagen de marca personal. Los conceptos que se abordan en este trabajo se refieren a la definición del *storytelling* y a su tratamiento desde la comunicación verbal y la no verbal.

* Profesora del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

** Estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM.

Para ello, se toma como punto de partida al axioma 7 de la imagen pública, para continuar con elementos persuasivos y de estructura que son imprescindibles para abrazar, con las historias personales, aquellas propuestas que las bibliotecólogas y los bibliotecólogos sugieren por medio de una vía funcional que se recomienda para marcar con la imagen y así posicionarse entre sus grupos objetivo con quienes se relacionan. El resultado que se da a lo largo del curso se refiere al poder de construir historias desde un contenido persuasivo desde la pluma hasta la voz. Lo anterior permite identificar conscientemente que el *storytelling* posibilita tener una experiencia extraordinaria del narrador, así como de las audiencias que se quedan a escuchar –por propia voluntad– las historias que les resuenan y les cautivan.

HISTORIAS EXTRAORDINARIAS:

PREGUNTAS SIGNIFICATIVAS PARA LA NARRACIÓN DE HISTORIAS

Había una vez un grupo de bibliotecólogos que buscó posicionar su marca personal a través de una vía que les dejara algunas interesantes experiencias. En su búsqueda, se toparon con una palabra lejana: *storytelling*. Ésta es definida por la mayoría de los autores en la materia como el arte de narrar historias. Dado que a los bibliotecólogos les encantan las historias, decidieron buscar más sobre el tema y encontraron que Núñez (2007) lo definió, en su momento, como “la comunicación estructurada en una secuencia de acontecimientos que apelan a nuestros sentidos” (p. 29). El grupo se dio cuenta que Storytelling es algo más que sólo narrar historias. En realidad, se relaciona con la habilidad de abrazar cualquier temática a partir de las historias personales. En su caso, partiría de la explicación de cómo tratar a un usuario, para encontrar un libro, y hasta la clasificación, la catalogación, o cualquier otra cuestión que tenga que ver con la bibliotecología.

Al final, el camino les resultó fascinante porque una de las temáticas a considerar tuvo que ver con la estimulación de los

sentidos y, a su vez, con las experiencias. A este grupo le pareció interesante, y persistió en su indagación con respecto a este tópico, y entonces hallaron que el *storytelling* puede acuñar una marca en las personas que escuchan una historia, ya que consigue proyectar la esencia de quien narra, pero también puede servir para dar forma a la identidad de una empresa, por medio de relatos que emocionan y que establecen vínculos significativos con sus grupos objetivo. Por lo tanto, el uso del Storytelling es apropiado para buscar el posicionamiento (de un individuo o de una organización) por medio de lo que las historias hacen en la mente de las personas que las escuchan (Ries y Trout, 2004).

Los bibliotecólogos buscaron aprender a posicionar sus temas de interés con respecto a la bibliotecología por medio del *storytelling*, por lo que abordar asuntos, como pueden ser los arquetipos, algunas figuras retóricas, la imagen pública, el viaje del héroe, las emociones, entre muchos otros, podrían hacer de su aprendizaje una experiencia extraordinaria. Aunado a esto, el resaltaron algo que ya se había identificado: aplicar Storytelling a la vida personal y profesional es aprender a enlazar con historias personales cualquier otro asunto, así sean matemáticas, gráficas o informes. Esto les dio la certeza de que se encontraban en una vía correcta, una que posiciona la imagen de marca, pero que también humaniza, ya que genera lazos significativos entre las personas y produce felicidad. Incluso, alguien susurró al oído de otro: “un buen ejemplo, lo encontrarán en Ciencia UNAM Radio, en la cápsula ‘¿Lectores en extinción?’” (Universidad Nacional Autónoma de México, 2022). Pero... ¿cómo diseñar un guion desde Storytelling?, ¿cómo empezar?

¿QUIÉN? ¿CUÁL?

Es importante considerar que el relato, y su posicionamiento entre el público al que va dirigido, se verá favorecido en tanto se tome en cuenta el mencionado axioma 7 de la imagen pública (Gordoa, 2007), que se refiere a percibir a la imagen

desde el respeto a lo esencial, la definición de un objetivo y de las necesidades de la audiencia (FIGURA 1).

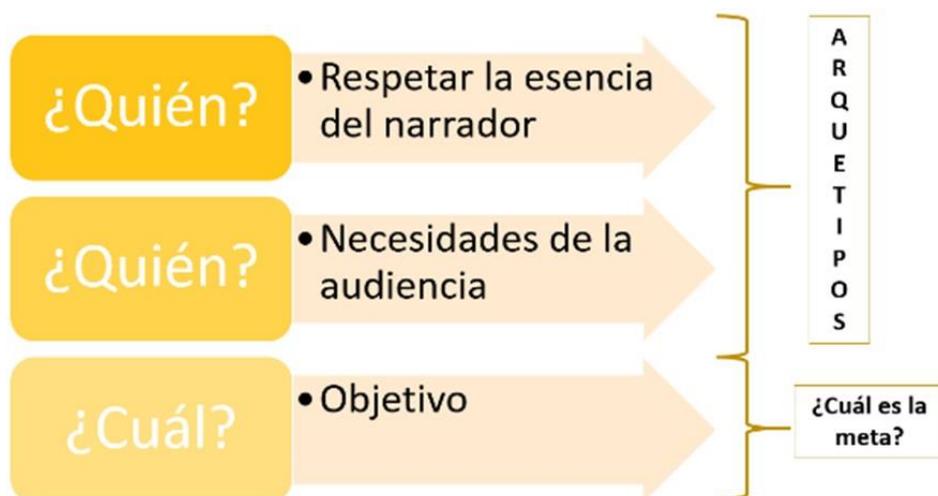


FIGURA 1.

FUENTE: Elaboración propia, a partir de Gordo (2007).

Para dar respuesta a la pregunta “¿quién es el narrador?”, deben tomarse en cuenta aquellos arquetipos de la imagen de marca, ya que, al ser parte importante del *inconsciente colectivo*, proporcionan información muy relevante sobre la esencia de quien comparte una historia. En este sentido, el *inconsciente colectivo*, según Jung (1970), se trata de un estrato innato al que también se le conoce como *universal*, pues tanto sus contenidos como sus manifestaciones conductuales pueden ser generalizables en muchas personas y en diferentes partes del mundo.

Por otro lado, Mark y Pearson (2001) proponen arquetipos de marca que se aplican a las historias de un narrador y del grupo objetivo en cuestión (*vid.* ANEXO 1). La identificación de los arquetipos del narrador se vincula con el respeto a su esencia, por lo que, de este modo, se conocerán las razones por las que se puede sentir maravillado ante ciertas historias y con las cuales se encuentra en comodidad al ser relatadas y transmitidas con sus audiencias. No obstante, para poder identificar el aspecto de *quién* es la audiencia que escucha una determinada historia, es necesario indagar en aquellas características peculiares, a partir de criterios tales como: datos geográficos, demográficos,

psicográficos. Sin embargo, bajo este último aspecto, resulta muy importante reconocer los rasgos significativos de la personalidad referentes a los arquetipos, cuyo contenido es valioso para lograr definir –en forma general– las necesidades de las audiencias y, así, satisfacerlas posteriormente. Por ejemplo, un grupo de mujeres con un perfil maternal quizás atenderá de mejor manera el contenido de una historia con características del arquetipo del cuidador, porque los protagonistas defienden y protegen a quienes los acompañan en la trama (ANEXO 1).

Con respecto a la pregunta *¿cuál?*, ésta implica conocer *cuál* es el *objetivo* de la historia: ¿se quiere vender un servicio, un producto, una idea?, ¿se quiere ganar el corazón de una persona? Es muy importante definir la meta que se desea lograr al narrar una historia, porque ésta marcará el camino a seguir y el sentido de orientación del viaje del relato. Sin tener presente esta pregunta, además del tiempo, los recursos y el esfuerzo invertidos en el diseño del guion, se pondrá en claro riesgo la dirección y la meta de la historia. Pensemos que es como si apareciera en escena Alicia, como cuando le preguntó al gato: “¿cuál es el camino que debo tomar?, a lo que le contestó: depende, ¿dónde quieres ir? Alicia respondió, eso no importa. El gato le dijo: entonces realmente no importa el camino que escojas” (Carroll, 2003).

EL QUÉ Y EL CÓMO DEL *STORYTELLING*

Albert Mehrabian identificó que, para que un mensaje pueda ser creíble, debe existir coherencia entre aquella información que se transmite, a partir del peso de las palabras (un 7%), la forma en la que se expresan las palabras (un 38%), y lo que se comunica visualmente, con respecto al lenguaje corporal (el 55%) (*cit. pos.* Pañellas, Alguacil y Boqué, 2011, p. 311). Por lo tanto, para el *storytelling*, resulta significativo *lo que se narra* (7%) y *cómo se narra* (38%+55%=93%).

¿Qué es lo que se narra? El peso de la palabra –ya sea oral o escrita– con respecto a su temática, es un factor necesario para entretejer historias. Según Donovan (2013), la temática más exitosa tiene que ver con cuatro cuestiones principales: la *necesidad de amor y de pertenencia*, la cual tiene su máxima expresión en la interacción social con la familia, con los amigos, las mascotas, la naturaleza, con el altruismo, el *coaching*, con la enseñanza, con el aprendizaje, con la introspección y con la toma de consciencia. En segundo lugar, se encuentra el *deseo y el interés por uno mismo*, mismos que se relacionan con el placer físico, el ejercicio y el bienestar económico. En tercer lugar, está el *desarrollo personal* que narra la manera en la que se fracasa, se aprende y se superan los momentos de crisis. El último tema se refiere a *la esperanza y el cambio*. Resulta seductor saber que las situaciones que parecen inamovibles muestran situaciones importantes por las que consideramos se vale luchar.

Las historias personales de un narrador son aquellas que dejan huella entre las audiencias, ya que con ellas las personas consiguen identificarse, a partir de sus luces y sus sombras, sus defectos y sus luchas. Por eso, son las que mejor se vinculan con los grupos objetivo. Desde esta mirada, Duarte (2018) recomendó la conformación de un catálogo que pueda registrar las historias personales de la gente, identificadas desde su simbología (es decir, de familiares, amigos, jefes, entre otros), lugares y cosas.

Por otra parte, Cialdini (2017) sostuvo que los *fragmentos funcionales* son aquellos pertenecientes a las historias de misterio, que son las que generan desconcierto y cierto deseo de resolver algún enigma, como se muestra en el ANEXO 2, con Ortiz (2022). Se vuelven llamativas debido a su “inherente naturaleza irresuelta [...] el misterio requiere explicaciones” (p. 122). Es por eso que las historias inacabadas son tan atractivas, porque las personas requieren idear un cierre que precise de una explicación sobre un relato que *acaba, pero no acaba*.

Con respecto a los componentes orales, y a cómo es que se expresa el mensaje, resulta imprescindible abordar la pregunta: “¿cómo configuro el *storytelling*?” Para que sea eficaz y se convierta

en un medio poderoso de posicionamiento, se requiere que las historias abracen la propuesta: un informe, un discurso, alguna conferencia, un conjunto de datos estadísticos, gráficas, et al.; para lo cual, será necesario que la historia sea personal y que con posterioridad se logre vincular con la propuesta, como lo hace Sánchez (2022) con su historia (ANEXO 3). Es por esta razón que es indispensable pensar en componentes persuasivos.

Pero, en esta misma línea, ¿qué es la persuasión? Definida por Gallo (2019), como una “habilidad fundamental para atraer a los mejores inversionistas y vender productos, construir marcas, inspirar equipos y desencadenar movimientos”, la persuasión es necesaria para narrar historias. Es gracias a ella que se consigue que las personas escuchen con atención, pues nadie las obliga a ello más que sus propios intereses identificados con la narración, porque algo de la historia les resuena, les gusta, les interesa, les mueve y les conmueve. Es un medio eficaz de influencia y, al mismo tiempo, de inspiración. Pero, entonces, ¿cuáles son los elementos persuasivos para incluir en las historias? En este tema, las leyes de la persuasión o de la influencia figuran de manera preponderante (FIGURA 2).

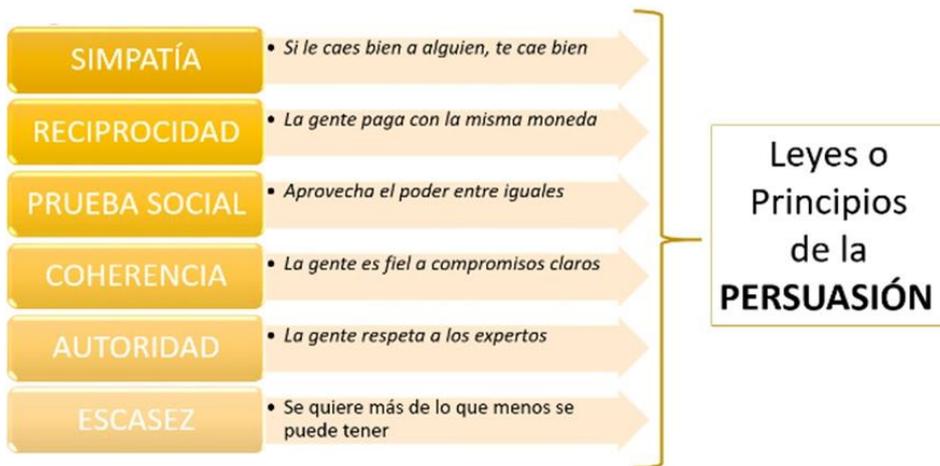


FIGURA 2.

FUENTE: Elaboración propia, a partir de Cialdini (2019 pp. 9-47).

Aunque algunas personas pueden pensar que influir sólo pueden hacerlo algunos cuantos virtuosos (porque nacieron con

dones especiales) o que tiene que ver con factores mágicos, esto no es así. En ello hay ciencia y un estudio cuidadoso y formal acerca de los principios que pueden generar cierta seducción entre las audiencias, con respecto a las ideas que se proponen.

Una de las leyes más eficaces para el *storytelling* es la de la simpatía (Cialdini, 2019, pp. 14-18), la cual hace referencia a la afinidad que se mantiene con las personas. Un buen ejemplo de esto se observa con las marcas que se venden por catálogo. ¿Quién puede resistirse a las propuestas de una amistad sincera? La gente suele decir "sí" a una amiga o a un amigo que ofrece ciertos productos y, a partir de la simpatía que se tiene por quien ofrece la mercancía, la compra puede llevarse a cabo (aunque no tanto por la marca, sino por la cercanía amistosa entre los participantes (Cialdini, 1990, p. 182). Algunas veces, ni siquiera se requiere de la presencia del mencionado amigo o amiga; basta con decir su nombre para que la compra se efectúe (FIGURA 3).



Dibujo de Handelsman: ©1982 The New Yorker Magazine, Inc.

"Louise, aquí hay un individuo que dice que estuvisteis enamorados en 1962 y que tú le dejaste, y que ahora ha vuelto con la esperanza de que le encarguemos Una colección de enciclopedias."

FIGURA 3.

FUENTE: Tomado de Cialdini (1990, p. 180).

La *persuasión* se practica, igualmente, bajo las leyes de la Gestalt (o leyes de la percepción). Específicamente, son las leyes de continuidad y de cierre las que permiten que las audiencias

busquen continuar una historia, para posteriormente cerrarla. La ley de continuidad se refiere a la manera en la que se sigue un patrón o dirección y, aunque en una imagen se perciban ciertas interrupciones, la continuidad se da bajo el seguimiento de dichos patrones. La ley de cierre, por su parte, se basa en la manera en que los seres humanos cierran las imágenes, aunque se perciban vacíos, el cerebro busca llenar el espacio y da una interpretación (Oviedo, 2004), de este modo se genera tensión y atención, como en la historia que se presenta en el ANEXO 4, de Corona (2022).

Otro elemento persuasivo, para que el *storytelling* se vincule ágilmente con las audiencias, es el emocional. Un aspecto que motiva, mueve y conmueve a las personas: “La información que nos emociona penetra más profundamente en nuestra mente y de forma más rápida que otro tipo de estímulos porque impacta en nuestra amígdala cerebral, la encargada de nuestra memoria emocional” (Núñez, 2011, p. 15).

Las emociones se traducen en acciones y en decisiones, las cuales se dan por medio de la *viralidad* de las historias, pues se comparten y se contagian, tal y como un virus puede hacerlo. Según Fernández (2015), las emociones que pueden generar mayor viralidad son la diversión y la sorpresa. Es por ello que la expresión de las emociones es un objetivo muy importante en el *storytelling*, y un recurso necesario para que las personas se involucren con las propuestas. En la FIGURA 4, éstas aparecen representadas con el acrónimo *MATIAS* (para recordarlas con mayor facilidad), definidas en 1972 como las emociones básicas, por Paul Ekman (*apud* Álvarez, 2020).



FIGURA 4.

FUENTE: Elaboración propia, a partir de Álvarez (2020, p. 391).

Las emociones surgen en las personas cuando identifican alguna imagen no explícita, como en una metáfora. Por ejemplo, en la oración “sus ojos eran unas estrellas”. La palabra *estrellas* sustituye a un posible adjetivo (tal vez, “ojos brillantes”). Por otro lado, la hipérbole alude a una exageración para enfatizar algún aspecto importante en el relato. Una muestra de esto puede ser la frase “tengo tanta hambre que me comería un caballo”. Otro caso es la onomatopeya, que imita o recrea el sonido de alguna situación, por ejemplo, al expresar “¡mmmm, qué delicioso chocolate!”. Estas, y otras figuras retóricas (*vid.* Beristáin, 1995), pueden ser utilizadas para generar emociones, y para incentivar ciertas imágenes en la mente de las audiencias y dar belleza a las historias.

Para lograr transmitir las emociones, es necesario tomar en cuenta el manejo de la voz (recordemos, el 38% identificado en líneas anteriores por Mehrabian), para lo cual, será necesaria la práctica constante de la veolocidad (rápido-lento), el volumen (alto-bajo), además de las pausas en las narraciones. Tomar en cuenta estos elementos permitirá hilar historias similares a lo que acontece en la vida misma. Cuando las audiencias perciben narraciones totalmente planas y monótonas (un mismo tono) se aburren y la atención inmediatamente se desvanece.

Storytelling requiere de estructuras que den orden para que permita que las audiencias encuentren un sentido, con base en la secuencia de los acontecimientos que se narran. Por lo tanto, la estructura de tres momentos (planteamiento, nudo y desenlace) permite que las personas recuerden y comprendan de mejor manera los hechos; porque es un buen momento para demostrar que superar los obstáculos puede transformar la vida de las personas, de esta manera se concuerda en la solución ante problemas que se presentan (Duarte, 2016). Se coincide en experiencias que, con la llamada a la acción, invitan al oyente a sumergirse en su propia historia, como ocurre en la de Becerra (2022) (véase ANEXO 5).

El viaje del héroe (ANEXO 6), es una propuesta del mitólogo Joseph Campbell (1959), y que ha sido posteriormente utilizada

por guionistas como Vogler (2007). Se trata de una estructura que vincula una historia con sus oyentes, ya que es arquetípica (información universal que se encuentra en todo y en todos). Por lo tanto, su secuencia resuena y se generan representaciones e imágenes con sus respectivos signos y símbolos. Un ejemplo es la historia de Bernal (2022), en el ANEXO 7.

En dichas estructuras, la parte significativa es la del nudo. En *El viaje del héroe*, se introduce a partir de que logra cruzar un umbral, después de la odisea o calvario, ya que es la fase en donde se produce la mayor parte de las acciones, tan necesarias para que las personas puedan identificarse con la historia. Es así de importante, que “si no hay conflicto, mejor nos vamos” (Núñez, 2007, p.95). Se requiere de la dialéctica de las fuerzas opuestas que, en todo momento, generen una crisis, un problema y/o la búsqueda por *derribar al dragón para dar la paz al reino*.

El conflicto genera tensión, por lo que también se puede producir atención. Zak (2014) identificó que la relación tensión-atención desarrolla un vínculo importante entre las emociones con las historias. También investigó que las historias permiten la liberación de la oxitocina (la llamó “la molécula de la felicidad”), un neuroquímico cuyos efectos ocasionan un círculo virtuoso: se genera empatía, confianza, compromiso y, acaso, prosperidad. Averiguó que, a través de una historia estructurada, la oxitocina puede aparecer, mientras que, con su ausencia, las historias se presentan llanas, y sin la liberación correspondiente de dicho neuroquímico (Zak, 2012).

Finalmente, las historias deben percibirse como auténticas por parte de sus narradores. ¿Por qué? Porque ser auténtico posibilita la comodidad y entonces la comunicación resulta ser más natural y fluida, de esta manera se percibe mayor confianza porque el cerebro no hace un esfuerzo adicional para ser lo que no se es, por lo tanto, las personas aceptan de mejor manera la historia (con sus propuestas e ideas) y a su narrador (Menabney, 2019). Para conseguir esta autenticidad, el narrador debe partir de historias personales reales, e identificar sus arquetipos, pues estos le proveen de contenidos, fácilmente reconocidos, por ser

universales. Una vez que se tiene la historia escrita, confeccionada a partir de temáticas persuasivas, el narrador deberá practicar con constancia sus historias. Sólo bajo la luz de la práctica podrá desenvolver en forma sencilla y ágil la secuencia de los acontecimientos. Se podrá sentir cómodo y, entonces, logrará ese aspecto genuino que posicionará ante las audiencias las ideas propuestas por los bibliotecólogos, su imagen de marca personal y profesional.

COMENTARIOS FINALES

Es necesario tener presente –en todo momento– que para que el *storytelling* sea eficaz, las historias deben abrazar a la propuesta (ya sea un informe, un discurso, una conferencia, gráficos, entre otras expresiones). Para lograr escribir una historia extraordinaria, es importante considerar los siguientes elementos persuasivos: i) Identificar los arquetipos de los bibliotecólogos, para saber con cuáles historias se sentirá más cómodo al narrarlas. ii) Ubicar los arquetipos de la audiencia, pues con ello se pueden detectar con mayor facilidad sus necesidades e intereses. Esto hará que las historias resuenen entre la gente y que escuchen la historia por iniciativa propia.

Desde luego, se requiere la definición de un objetivo (¿cuál es la meta que se desea alcanzar?), así como el tema con el que se abordará la historia. Se debe recordar que quien logra mayor influencia es quien propone una idea con una historia personal y, si se vincula con un tema como el misterio, se logrará una historia altamente persuasiva. Aunado a esto, es importante determinar la estructura (el conflicto o problemática a resolver es sumamente relevante), así como el uso de las leyes de la persuasión. Por ejemplo, la ley de la simpatía y las de la Gestalt (acerca de la percepción), las de la continuidad y cierre. Dado que, muchas veces, lo auténtico es persuasivo, narrar historias personales (y lo más cercano a la realidad) permitirá posicionar al narrador y a sus propuestas entre sus grupos objetivo.

Es conveniente buscar una intención emocional a través de la voz con velocidad, volumen y pausas, así como el uso de las figuras retóricas, pues son indispensables para ataviar las historias y para generar imágenes (en forma mental) entre las audiencias. Para finalizar, tiene que recordarse que las historias estructuradas liberan oxitocina; si son narradas en forma plana y en un mismo tono (monótonas) se vuelven aburridas y generan usualmente la indiferencia entre los oyentes, por lo que es esencial practicar constantemente (si es posible, grabar las narraciones) para evaluar la forma en la que se matiza la intención emocional del relato.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, E. (2020). Educación socioemocional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 388-401. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787023>.
- Becerra, P. E. (2022). *Estoy enamorado de una chica llamada Christine* [Manuscrito inédito]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Beristáin, H. (1997). *Diccionario de retórica y poética*. Porrúa.
- Bernal, J. L. (2022). *El viaje del bibliotecólogo* [Manuscrito inédito]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Campbell, J. (1959). *El héroe de las mil caras*. Fondo de Cultura Económica.
- Carroll, L. (2003). *Alicia en el país de las maravillas*. Ediciones del Sur.
- Cialdini, R. (1990). *Influencia: ciencia y práctica. Cuáles son los factores determinantes para que una persona diga si a otra*. Sastre Vidal.
- Cialdini, R. (2017). *Pre-suasión: un método revolucionario para influir y persuadir*. Penguin Random House.
- Cialdini, R. (2019). Aprovecha la ciencia de la persuasión. En A. Rodríguez y R. Reverté (eds.) *Influencia y persuasión* (pp. 9-47). Reverté Management.

- Corona, K. (2022). *Psicosis* [Manuscrito inédito]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Donovan, J. (2013). *Método TED para hablar en público: los secretos de las conferencias que triunfan en todo el mundo*. Ariel.
- Duarte, N. (2016). *Presentaciones persuasivas*. Reverté.
- Duarte, N. (2018). How to identify and tell your most powerful stories. *Harvard Business Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/2018/06/how-to-identify-and-tell-your-most-powerful-stories>.
- Fernández, H. (2015). *Influencia de las emociones en el marketing viral* [Tesis de Doble Grado]. Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/3908/TFG000649.pdf>.
- Gallo, C. (2019). The art of persuasion hasn't changed in 2,000 years. *Harvard Business Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/2019/07/the-art-of-persuasion-hasnt-changed-in-2000-years>.
- Gordoa, V. (2007). *El poder de la imagen pública*. Random House Mondadori.
- Jung, C. G. (1970). *Arquetipos e inconsciente colectivo*. Paidós.
- King, S. (2012). *Christine*. Debolsillo.
- King, S. (2019). *It (Eso)*. Debolsillo.
- Mark, M. y Pearson, C. S. (2001). *The hero and the outlaw: building extraordinary brands through the power of archetypes*. Mc Graw-Hill.
- Menabney, D. (2019). The secret to being a persuasive speaker [Sitio Web]. *Fast Company*. Recuperado de: <https://www.fastcompany.com/90441422/the-secret-to-being-a-persuasive-speaker>.
- Núñez, A. (2007). *¡Será mejor que lo cuentes! Los relatos como herramientas de comunicación: Storytelling*. Empresa Activa.
- Núñez, A. (2011). *Storytelling en una semana*. Gestión 2000.
- Ortiz, R. (2022). *El circo* [Manuscrito inédito]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.

- Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, (18), 89-96.
- Pañellas, M., Alguacil, M. y Boqué, M. C. (2011). Estrategias de comunicación interpersonal en la participación estudiantil universitaria. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y de la Educación*, 3(1), 307-314.
- Ries, A. y Trout, J. (2004). *Posicionamiento: la batalla por su mente*. McGraw-Hill.
- Sánchez, M. (2022). *Guía para sacar una muela y no morir en el intento* [Manuscrito inédito]. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Universidad Nacional Autónoma de México (2022). *¿Lectores en extinción?* [Audio]. UNAM, Dirección General de Divulgación de la Ciencia. Recuperado de: <https://ciencia.unam.mx/contenido/audio/287/>.
- Vogler, C. (2007). *El viaje del escritor: las estructuras míticas para escritores, guionistas, dramaturgos y novelistas*. Editorial Ma Non Troppo.
- Zak, P. (2012). *Empathy, neurochemistry, and the dramatic arc* [Video]. *Future of storytelling*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=DHeqQAKHh3M>.
- Zak, P. (2014), Why your brain loves good storytelling. *Harvard Business Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/2014/10/why-your-brain-loves-good-storytelling>.



ANEXO 1

ARQUETIPOS			
Anhelado del paraíso perdido	Dejar huella en el mundo	No somos una isla	Dar estructura al mundo
<p>INOCENTE</p> <p><i>Lema:</i> libre para ser tú y yo // <i>Busca:</i> el paraíso perdido, una vida sencilla y ser feliz // <i>Luces:</i> intenta vivir en armonía con la naturaleza y por eso valora la pureza. Fe y optimismo // <i>Sombras:</i> niega la existencia de los problemas y su mayor miedo es hacer algo incorrecto que provoque un castigo</p>	<p>HÉROE</p> <p><i>Lema:</i> donde hay voluntad, hay un camino // <i>Busca:</i> demostrar la valía por medio de acciones valientes y difíciles // <i>Luces:</i> competencia y coraje. Ejercer el dominio para mejorar el mundo // <i>Sombras:</i> arrogancia y su mayor miedo es caer en la vulnerabilidad o debilidad</p>	<p>PERSONA COMÚN</p> <p><i>Lema:</i> hombres y mujeres son iguales // <i>Busca:</i> conectar con las personas. Pertener // <i>Luces:</i> integrarse, empatía, falta de pretensión // <i>Sombras:</i> ser rechazado por destacar. Renunciar a sí mismo para integrarse a cambio de un vínculo superficial.</p>	<p>CUIDADOR</p> <p><i>Lema:</i> ama a tu prójimo como a ti mismo // <i>Busca:</i> proteger a las personas de los daños // <i>Luces:</i> compasión, generosidad // <i>Sombras:</i> mártir sufriente, sentirse culpable, encubrir adicciones e irresponsabilidad de la sociedad, sobreprotección</p>
<p>EXPLORADOR</p> <p><i>Lema:</i> No me encierres // <i>Busca:</i> construir sentido en su vida para descubrir quién es // <i>Luces:</i> lograr una vida más profunda por lo que colecciona experiencias // <i>Sombras:</i> convertirse en un vagabundo sin ánimo de compromiso y su mayor miedo es quedar atrapado o estancado en una vida gris</p>	<p>FORAJIDO</p> <p><i>Lema:</i> las reglas son para romperse // <i>Busca:</i> destruir lo que no funciona (para él o para la sociedad) // <i>Luces:</i> humildad, aceptación // <i>Sombras:</i> autodestrucción o destrucción de otros (asesinato, violación, difamación) y su mayor miedo es ser intrascendente</p>	<p>AMANTE</p> <p><i>Lema:</i> solo tengo ojos para ti // <i>Busca:</i> intimidad y placer sensual // <i>Luces:</i> pasión, gratitud, aprecio, compromiso // <i>Sombras:</i> promiscuidad, celos, envidia. Su mayor miedo es estar solo, no ser deseado o amado</p>	<p>CREADOR</p> <p><i>Lema:</i> si se puede imaginar se puede crear // <i>Busca:</i> creación con valor duradero // <i>Luces:</i> creatividad e imaginación // <i>Sombras:</i> creaciones obsesivas, adicción al trabajo</p>

SABIO	MAGO	BUFÓN	GOBERNANTE
<p><i>Lema:</i> La verdad te hará libre//<i>Busca:</i> descubrir la verdad//<i>Luces:</i> utilizar la inteligencia y el análisis para comprender el mundo //<i>Sombras:</i> caer en el dogmatismo, en la falta de acción por el exceso de análisis, su mayor miedo es ser engañado, caer en la confusión y en la ignorancia</p>	<p><i>Lema:</i> ¡Puede suceder! // <i>Busca:</i> hacer que los sueños se hagan realidad// <i>Luces:</i> encontrar resultados que beneficien a todos. Transformar //<i>Sombras:</i> manipulación</p>	<p><i>Lema:</i> si no puedo bailar, no puedo ser parte de tu revolución// <i>Busca:</i> vivir el momento con pleno disfrute// <i>Luces:</i> iluminar el mundo con alegría//<i>Sombras:</i> irresponsabilidad, pereza, bromas mal intencionadas</p>	<p><i>Lema:</i> el poder no lo es todo. Es lo único// <i>Busca:</i> controlar. Crear una próspera exitosa familia, empresa o comunidad // <i>Luces:</i> responsabilidad, liderazgo//<i>Sombras:</i> tiranía, rigidez, manipulación, ser mandón, autoritario.</p>

Crédito: elaboración propia, a partir de Mark y Pearson, 2001 y Núñez, 2007.

ANEXO 2

El circo / por Rodrigo Ortiz Vargas

Mi padre había prometido llevarme al circo, dicho y hecho, lo hizo. Recuerdo que fue un 5 de mayo. Llegamos al estacionamiento, salimos del auto. Recuerdo que había una carpa enorme, con mucha gente entrando a ella. Del otro lado alcancé a ver que estaban preparando el *show* unos payasos, malabaristas, animales y más personas. Una vez adentro, buscamos un buen lugar para poder ver mejor todos los actos y donde estuviéramos cómodos. El *show* tardó aproximadamente 10 minutos en iniciar, pero una vez que inició, otro mundo era. Se apagaron las luces, se iluminó a una persona en el centro, y empezó a darnos la bienvenida: ¡damas y caballeros! Sean bienvenidos al circo más espectacular de todos, con ustedes los payasos. Salieron unos payasos dando volteretas, saludando al público, y después iniciando su acto, primero haciendo malabares, después contando chistes, que por cierto ¿saben que es un puntito amarillo en el aire? 'un mosquito taxi'; y finalmente entrando todos a un pequeñísimo automóvil. Como segundo acto, salieron los trapecistas, desde lo más alto de unas escaleras estaba un chico saludando al público, y al otro extremo y a la misma altura estaba una chica, cuando menos lo esperábamos se aventaron los dos al vacío, todo el público se quedó impactado, cuando la chica estaba cerca del chico, se soltó, él la atrapó y todo el público les aplaudió, entre miedo y asombro.

Pero no termina ahí, un tercer chico se les unió, se aventó desde una de las escaleras, y cuando estaban muy cerca, la chica con unas volteretas regresó con el tercer chico; el primero, con unas volteretas, regresó a lo más alto de una de las escaleras. El tercer chico, dejó a la chica en su lugar de origen, y este último con unas impresionantes acrobacias, pudo llegar al otro extremo con el chico. Todo el público, impresionado y asustado, les aplaudió y felicitó. Como un tercer acto salió un mago, pasó a una persona del público, la metió a un tipo armario y nos dijo: ¡con estas palabras mágicas la haré desaparecer!... 1... 2... ¡saltos de rana!... la gente se quedó callada, esperando... abrió el armario, y salió una rana, la gente comenzó a morir de la risa. Pero, ¡oh sorpresa!, el mago se quitó su capa, la sacudió de arriba hacia abajo y ¡puf! ¡Hizo aparecer a la chica! Todo el público sorprendido se puso de pie y le aplaudió el acto. ¡Damas y caballeros! ¡Con ustedes el mejor acto de toda la noche! Todas las luces se pagaron... se encendió una, iluminando a un payaso en el centro... estaba cabizbajo, lucía triste. Susurró algo que no se le entendía. Dio media vuelta, me miro, sonrió con una cara de loco y lentamente se iba acercando a mí. Me empezó a dar miedo, busqué a mi papá, pero... ¡oh sorpresa! No había papá, ni público. Cuando volteé a ver al payaso estaba en mi cara y me dijo: Hola Georgie. ¿Quieres un globo? Todos flotan aquí. Cerré mis ojos y grité lo más fuerte que puede, y en ese momento...

- Espera, espera. ¿qué no eso es del libro de 'Eso'?...-
- Sí, así va mi historia-
- Pero debe ser original-
- Lo es, tengo mis referencias-
- Quedas contratado, mañana en la hora de lectura en la biblioteca-
- Muchas gracias señor-

“Un mosquito taxi”

La broma divierte y genera sorpresa, lo cual es altamente persuasivo pues convierte en virales a las historias (Fernández, 2015).

Ley de la Persuasión de la Simpatía

Se dará la persuasión por la afinidad por el mundo que envuelve al circo y por la historia de *It (Eso)* de Stephen King (Cialdini, 2019).

El misterio es un tema que atrapa a las audiencias (Cialdini, 2017).

Escuchar la historia

ANEXO 3

Guía para sacar una muela y no morir en el intento / por Marcela Sánchez Franco

Para ser exacta, sucedió un 30 de abril. Se tornaba una tarde templada, ni tan calurosa ni tan fría, simplemente el clima favorito de los asesinos o los dentistas para usar sus mejores armas y dejar caer unas cuantas gotas de sangre. Llegué a la hora indicada, la espera no fue prolongada. Pasé a un consultorio, el olor a menta con flúor penetró mi cubrebocas y así supe que no tenía escapatoria: era el momento de despedirme de mis cuatro muelas del juicio. Me acomodé en la silla, ya con una carta responsiva firmada y la voluntad resignada, comenzó la masacre. “Si pasan más de dos horas y no hemos terminado, será necesario detener el procedimiento”. Esas fueron las últimas palabras que escuché del dentista antes de sentir la boca completamente adormecida. Esporádicamente cerraba los ojos y, de un momento a otro, sentí que salió la primera muela: ¡crack! Y la segunda, ¡traz! Y así de fácil fue deshacerme de mis dos muelas inferiores. No tenía la noción del tiempo, en la televisión que tenía enfrente solo se apreciaban videos musicales para amenizar un poco lo que sucedía en ese campo de batalla.

Siguieron las muelas de abajo, y por alguna razón podía sentir cómo se aferraban a quedarse en mi boca, por más que la pinza de metal hacía su lucha por sacarlas de ahí, ellas se oponían, y yo, desde mis adentros, como si de una sesión de meditación se tratara, les decía en voz baja que cooperaran, que era por nuestro bien y que no eran necesarias para mí. Pasó un rato y los intentos del doctor eran fallidos, y no tuvo otra opción que utilizar su última arma: LA FRESA. Esa herramienta dental, delgada y plateada que, de solo escuchar su sonido, chillante y agudo, provoca las peores pesadillas. Solo así pudo romper el hueso de ambos dientes y por fin sacarlos de su lugar. Pasó cerca de una hora y la guerra terminó, me colocaron algodón en los cuatro orificios y me dieron todas las indicaciones posibles para hacer llevadera la recuperación. Yo muy ilusa creí que lo peor ya había pasado, sin saber que ese solo era el inicio de dos lentas y dolorosas semanas...

Si te interesa descubrir cómo termina la historia, te invito a visitar la biblioteca central de la UNAM, ahí podrás encontrar el libro Guía para sacar una muela y no morir en el intento de Marcela Sánchez, sube al piso cuatro y acércate a uno de los bibliotecarios, ¡ellos te ayudarán a localizarlo!

Onomatopeya

La historia personal abraza a la propuesta.

Escuchar la historia

ANEXO 4

Psicosis / Por Khalil Corona Díaz

Estaba durmiendo, pero podía sentir la presencia de alguien más en mi cuarto. Aquello me estaba produciendo pesadillas de lo estresada que me ponía, y mi cuerpo estaba tenso. Me encontraba hecha bolita y con los ojos fuertemente cerrados. Al final el temor pudo más conmigo y desperté. Estaba viendo hacia la pared, pero podía sentir una intensa mirada detrás de mí. No sabía si voltear y corroborar que estaba sola o encontrarme con alguien o algo aterrador, aun así, estaba paralizada del miedo. Sin embargo, después de unos minutos me armé de valor para voltear mi cuerpo hacia el otro lado de la cama. Al fondo de mi habitación estaba mi silla de escritorio, sobre ella, la figura deforme de una criatura que parecía demoniaca, y por la posición en la que estaba esa cosa podía jurar que estaba mirándome. No sabía qué iba a hacerme o cómo yo podría defenderme de aquella cosa, pero después de tragarme un grito me acerqué rápidamente a mi luz de noche, y al encenderla... ¡Noté que la criatura era un montón de ropa acumulada!

Los puntos suspensivos dan la pausa que se requiere para generar tensión y atención.

Al narrar la historia y hacer la pausa correspondiente, la audiencia queda en suspenso y trata de cerrar la historia con sus propias conclusiones. La historia acaba, *pero no acaba*, de esta manera, el final genera sorpresa.

Escuchar la historia

ANEXO 5

Estoy enamorado de una chica llamada Christine / Por Paola Elizabeth Becerra Rosas

¿A ustedes les gustan los autos? ¿No les es apasionante esa sensación de adrenalina, confort y poder que una carrocería con un motor potente puede ocasionar? Mi amor por los autos surgió por allá de mis 6 años, temporada en la cual mi papá se había hecho de un Jetta del 99, mismo que era distintivo de los autos de la cuadra en donde vivíamos por su modelo. Era espectacular ver una carrocería semi clásica por aquel entonces, no solamente por el hecho de su tamaño y forma distintiva, sino por el rugido del motor... uno que llamaba a la vista a cualquier transeúnte que escuchara en su andar el arraque bestial que emitía ese auto. A pesar de todo esto, mi papá se dedicaba a mantenerlo en óptimas condiciones y brillantemente presentable con tal fervor y afecto desmesurado: desde medir la temperatura del agua con la que lo limpiaría a fin de no arruinar la carrocería, los múltiples ajustes a las tuercas que sostienen el motor y bandejas de anticongelante o agua y, no menos llamativo para mí, la delicadeza con la que pasaba sus manos con un paño sobre el volante forrado en piel. La puerta del piloto y el respaldo del conductor, un roce tan sinuoso y amoroso dado en cada curva, cada espacio...cada una de sus partes hasta considerar basto y satisfactorio su trabajo sobre su adorada bestia sobre ruedas... Arnie Cunningham, un estudiante como cualquiera de nosotros en la universidad, presentaba una pasión casi desmedida por los autos. Sin poseer un porte agraciado o siquiera un sentido del humor distintivo, era el mejor amigo de Dennis Guilder, quien era el capitán del equipo de rugby en la escuela, popular entre las chicas y poseedor de un muy bien asequible Mustang en los 80 %. A pesar de ser un joven reservado muy habilidoso en la mecánica automotriz y el ajedrez, se sentía la mayor parte del tiempo opacado por la posición de Dennis, ni que decir de la abrumante presencia de sus padres estrictos que, acorde a él, lo abochomaban y dejaban en ridículo.

Todo este panorama desvergonzado y sin remedio aparente padecería un cambio abrupto una tarde en la que, en camino a casa junto con Dennis, vería en un terreno baldío un lettero con la leyenda: "se vende" colocado encima de un auto. Después de casi colmarle a Dennis para que lo dejara acercarse al lugar y conocer de qué se trataba a punta de insistencias sin parar, le da un mejor vistazo al lugar hasta toparse con el susodicho auto, el cual se encontraba en un lamentable y ruin estado corrosivo ni bien llevaba unos 20 años dejado a su suerte. No fue el color apenas rescatable en la carrocería, ni siquiera el modelo bien conocido como un Plymouth Fury de 1958, lo que cautivó la atención de Arnie sobre este...fue el hecho de que, entre su estado lamentable, se encontraba en simosa letra cursiva el nombre de *Christine*, nombre que proclamaría de ahí en más una serie sin fin aparente de desventuras, cambios y...amor en la vida de Arnie, mismos que le darían al joven un aspecto fresco y atractivo para con las chicas...así como una enfermiza obsesión y apego por SU amada, enigmática y... ¿viviente? Christine.

Ni bien hayas logrado llegar hasta aquí, podrás encontrarte entusiasmado y deseoso de escuchar de mi propia narrativa a más historias de ficción, realidad distópica y suspenso. Si es tal el caso, déjame decirte que puedes hacerlo de manera puntual y aprender a la par sobre la importancia de aspectos tales como la marca personal, la fórmula 93 + 7 en nuestro lenguaje y mensaje y la utilidad de la montaña rusa en el curso impartido por la Dra. Marisela Romero Vázquez, mismo que identificarás en la sección de optativas a partir de tercer semestre como "Storytelling para el Bibliotecólogo". Acompáñame en una travesía dinámica que te permitirá conocer el potencial en tu voz y tus historias para con el público y, muy posiblemente, conocer la mística y seductora relación con los autos clásicos que Stephen King nos presenta en su novela *Christine*, así como otras propuestas innovadoras propias del autor y más. Entonces...¿te abrocharás el cinturón para empezar el recorrido conmigo y conocer las mil y una de travesías que hay por conocer y apreciar? Christine no puede esperar para arrancar...

Llamada a la Acción

La pregunta final hace una invitación a vivir una nueva historia (Duarte, 2016).

Escuchar la historia

Ley de Persuasión de la Simpatía

Las personas que simpatizan con autores citados en los relatos mantendrán una atención mayor por la afinidad en gustos. En este caso la historia de Christine escrita por Stephen King. ¿El lector tiene preferencia por el autor y/o por su historia?, entonces es más fácil el posicionamiento de la narración y de la narradora, (Cialdini, 2019).



ANEXO 6



FUENTE: Elaboración propia, a partir de Vogler (2007).



ANEXO 7

Viaje del Héroe (fases)	Historia
1. El mundo ordinario	Cuando pasé a cuarto semestre de la carrera de bibliotecología decidí que cursaría como optativa la clase de historia del arte,
2. La llamada a la aventura	pero las inscripciones se saturaron y únicamente por armar un buen horario me anoté en la clase de storytelling sin saber a qué me enfrentaba.
3. Negación	Mi decepción era grande, ¡Ay! ¡Aquí viene otra clase para dormir!, pensé con amargura.
4. El mentor	pero en mi primera clase la profesora Marisela, bibliotecóloga y consultora en imagen pública (dos títulos que en mi vida imaginé vendrían juntos), me aclaró que storytelling es el arte de saber contar historias y sus aplicaciones en nuestra vida cotidiana y profesional.
5. Cruzar el umbral	Mi interés aumentó, mi ánimo cobraba bríos, y ya sin titubeos, ¡profesora, compañeros en verdad me comprometo a aplicarme en esta materia! (eso pensé, no lo dije).
6. Amigos, enemigos y pruebas	En esta clase conocí las virtudes ocultas de mis compañeros, es verdad que el aula virtual dificultaba la comunicación y las tareas no dejaban de ser tareas, pero me sentí bien acogido pues escuchaban todo cuanto decía y la profesora era muy atenta.
7. La caverna	Pasó un mes y ya podíamos regresar a clases presenciales, muchas dudas surgieron en mí pues no sabía cómo se desarrollaría la clase en esa modalidad. Al principio fue raro y más con el cubrebocas, pero rápidamente nos aclimatamos y todo fue incluso mejor.
8. La odisea	Aunque entonces se me presentaría la prueba donde aplicaríamos la teoría, contar una historia escrita por mí frente a mis compañeros. Lo primero que se me ocurrió fue vender una pluma, escribirlo fue sencillo pues solo seguí la estructura que mi docente me enseñó, pero me pregunté si con esta historia realmente llegaría a mi público. Llegó el día, y aunque estaba algo nervioso cometí la osadía de pasar primero.
9. La recompensa	resulta que la historia tuvo muy buena acogida y mis compañeros no tardaron en demostrarlo, todo un éxito. Me sentí feliz porque las técnicas funcionaron muy bien y lo aprendido había tenido un propósito.
10. El regreso	Pasó el tiempo, y el final de semestre se aproximaba, la última evaluación acechaba desde la sombra de una diapositiva, una última historia que reuniera todo lo aprendido la cual sería expuesta en una reunión pública. Antes había que ensayarlo, es todo o nada.
11. La resurrección	Mientras cuento mi historia me siento más capaz, todo funciona, todo embona, el río fluye en un claro amanecer. Aquello que antes me abrumaba hoy me es insignificante. Me siento diferente.
12. El retorno con el éxodo	Storytelling me encantó y todo bibliotecólogo que se digne llamarse así debería cursar esta clase, de verdad la recomiendo. Yo ya la cursé y no sé qué me depara el futuro, pero luego se los podré contar...

Memorias del XXXI Encuentro de Profesores y Estudiantes del Colegio de Bibliotecología y Archivología culminó su proceso de maquetación el 7 de noviembre de 2023 en el estudio Graphikos Doomicus Metallicus, S. A. C., ubicado en Avenida Erasmo Castellanos Quinto núm. 61, Col. El Centinela, C. P. 04450, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México. En su composición se utilizó la familia tipográfica Avenir Next LT Pro, diseñada por Adrian Frutiger en 2003, y la fuente Aptos, creada por Steve Matteson en 2021. La formación tipográfica estuvo a cargo de Carlos Pintado.







MEMORIAS DEL XXXI ENCUENTRO DE PROFESORES Y ESTUDIANTES DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

En el marco de los trabajos de coordinación del XXXI *Encuentro de Profesores y Estudiantes del Colegio de Bibliotecología y Archivología*, se presentan estas memorias, como evidencia de la amplitud intrateórica y de experiencias de las ciencias de la información en el mundo concreto (con su multitud de horizontes), o como el redescubrimiento de la misión educativa que tiene la Facultad de Filosofía y Letras, que es la brújula de su vida institucional. Estas memorias, son una muestra declarativa de los arduos caminos recorridos en la construcción de redes de conocimiento hacia la formación disciplinaria.

