

**Juan Voutssás Márquez**

# **Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web**



## La presente obra está bajo una licencia de:

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)



Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported

### Eres libre de:



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



**No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



**Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

**Esto es un resumen fácilmente legible del:**  
[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

**En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.**



---

---

**Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web**

COLECCIÓN  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

---

---

**Confianza e información digital: bibliotecas,  
archivos y web**

**Juan Voutssás Márquez**



**Universidad Nacional Autónoma de México  
2017**

**HM851**  
**V68C65**

Voutssás Márquez, Juan. Confianza e información digital : bibliotecas archivos y web / Juan Voutssás Márquez . -- México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017.

xxiii, 475. -- (Tecnologías de la información)

ISBN: 978-607-02-9757-1

1. Sociedad de la Información -- Aspectos Éticos 2. Preservación Digital I. t. II. ser.

Diseño de portada: *Marcela Landazábal Mora*

Primera edición, 2017

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-02-9757-1

Publicación dictaminada

## Tabla de contenido

### INTRODUCCIÓN

LA IMPORTANCIA DE LA CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN . . . . .	ix
EL CRECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DIGITAL . . . . .	xv

### Capítulo 1

VISIONES DISCIPLINARIAS DE LA CONFIANZA . . . . .	3
CONCEPTOS Y DEFINICIONES . . . . .	3
CONFIANZA Y TEOLOGÍA . . . . .	14
CONFIANZA Y FILOSOFÍA . . . . .	20
CONFIANZA Y ÉTICA . . . . .	26
CONFIANZA Y PSICOLOGÍA . . . . .	28
CONFIANZA Y SOCIOLOGÍA . . . . .	31
CONFIANZA Y CIENCIA POLÍTICA . . . . .	46
CONFIANZA Y ECONOMÍA . . . . .	54
CONFIANZA Y TEORÍA DE LAS ORGANIZACIONES . . . . .	57
CONFIANZA E INFORMÁTICA Y TEORÍA DE LA INFORMACIÓN . . . . .	60
CONFIANZA Y CIENCIA JURÍDICA . . . . .	64
CONFIANZA Y ARCHIVÍSTICA “TRADICIONAL” . . . . .	68
CONFIANZA, DEMOCRACIA Y TRANSPARENCIA . . . . .	71
IMPORTANCIA SOCIAL DE LA CONFIANZA . . . . .	91

### Capítulo 2

CONFIANZA . . . . .	95
CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIÓN DE LA CONFIANZA . . . . .	95
CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA CONFIANZA: CONFIABILIDAD, RIESGO, DESCONFIANZA Y CREDIBILIDAD . . . . .	102
<b>Confiabilidad</b> . . . . .	102
Reputación . . . . .	103
Desempeño . . . . .	107

Apariencia . . . . .	108
Competencia. . . . .	113
<b>Riesgo</b> . . . . .	114
<b>Desconfianza.</b> . . . . .	119
<b>Credibilidad</b> . . . . .	128

### Capítulo 3

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DIGITAL . . . . .	137
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN DIGITAL . . . . .	137
CONFIANZA EN LOS LIBROS DIGITALES: CALIDAD . . . . .	144
CONFIANZA EN LOS LIBROS DIGITALES: ESQUEMAS . . . . .	149
CONFIANZA EN LAS REVISTAS DIGITALES: CALIDAD . . . . .	163
CONFIANZA EN LAS REVISTAS DIGITALES: ESQUEMAS. . . . .	169
CALIDAD Y CREDIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS SITIOS WEB. .	174
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN SITIOS WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO . . . . .	193

### Capítulo 4

CONFIANZA EN LOS DOCUMENTOS DIGITALES . . . . .	205
CONCEPTOS BÁSICOS DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES . . . . .	205
<b>Características específicas inherentes a los documentos digitales.</b> . . . . .	217
CONCEPTOS BÁSICOS DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DIGITALES. . . . .	220
LOS PROBLEMAS DE LA CONFIANZA EN DOCUMENTOS DE ARCHIVO. . .	250
<b>Los problemas de confianza del público en los documentos de archivo y los archivos.</b> . . . . .	254
<b>Los problemas de confianza acerca de la cantidad, calidad y disponibilidad de la información gubernamental</b> . .	262
<b>Los problemas de confianza del público en las instituciones y/o las personas que custodian los documentos</b> . . . . .	267
<b>Los problemas de confianza del público en las instituciones, información y archivos específicamente del sector público.</b> . .	273
<b>Los problemas de confianza de las organizaciones en sus propios sistemas de gestión archivística, archivos</b>	

<b>y custodios</b> . . . . .	278
<b>Los problemas de confianza del poder público para con sus dependencias acerca de la cantidad y calidad de la información que guardan y el acceso que de ella brindan al público</b> . . . . .	287
<b>Los problemas de confianza por parte de responsables y profesionales de bibliotecas y archivos digitales en nuevas soluciones y servicios en “la nube”</b> . . . . .	306
<b>Los problemas de confianza en la adecuada preservación a largo plazo de la información digital y su futura accesibilidad</b> . . . . .	326

## Capítulo 5

<b>LAS SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA EN LOS DOCUMENTOS DIGITALES</b> . . . . .	335
<b>PROBLEMAS Y SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA EN DOCUMENTOS DIGITALES</b> . . . . .	335
<b>Confiabilidad y calidad intrínseca de la información</b> . . . . .	339
<b>La confiabilidad o solvencia de la fuente: autor, productor o custodio</b> . . . . .	341
<b>La confiabilidad o credibilidad del sitio o repositorio web del que proviene</b> . . . . .	342
<b>CONFIANZA CONJUNTA EN INSTITUCIONES, SITIOS E INFORMACIÓN</b> . . . . .	343
<b>SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA EN BIBLIOTECAS DIGITALES</b> . . . . .	350
<b>SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA EN ARCHIVOS DIGITALES</b> . . . . .	360
<b>CONCLUSIONES</b> . . . . .	373
<b>EL ORIGEN DEL PROBLEMA</b> . . . . .	373
<b>LA NATURALEZA DEL PROBLEMA</b> . . . . .	375
<b>LA IMPORTANCIA DE ESTUDIAR EL PROBLEMA</b> . . . . .	380
<b>LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CONFIANZA</b> . . . . .	384
<b>LA IMPORTANCIA DE LA CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN</b> . . . . .	390
<b>GLOSARIO ESPECIALIZADO ACERCA DE CONFIANZA</b> . . . . .	399
<b>GLOSARIO ESPECIALIZADO EN INGLÉS</b> . . . . .	409

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....417  
ANEXO 1. CÓMO CONTAR BYTES .....471  
ANEXO 2. LISTA DE DOCUMENTOS CON MODELOS  
TEÓRICOS ACERCA DE CONFIANZA. ....473

## Introducción

### LA IMPORTANCIA DE LA CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN

*“La verdad no ha hecho tanto bien al mundo como la apariencia de la verdad le ha hecho daño.”*

*Duque François de la Rochefoucauld, Máximas*

**E**l incremento en la producción de información es uno de los signos de la sociedad contemporánea; a tal grado, que se convirtió en el denominador de esta sociedad: la *sociedad de la información*. No hay nada en nuestro planeta que crezca al mismo ritmo que la información: ninguna otra industria, actividad, subproducto, concepto, etcétera, ha crecido al ritmo que lo ha hecho la información en las últimas décadas. Como derivación de esta misma sobreabundancia, existe una enorme tendencia a consumir más información. Las personas y las organizaciones contemporáneas tienden a consumir cada vez más y más información de todo tipo: televisión, radio y cine, sitios web, blogs, redes sociales, *chats*, mensajería, juegos electrónicos, fotografías, llamadas telefónicas o videollamadas, publicaciones de todo tipo —libros, revistas, diarios, mapas, catálogos, música, etcétera— principalmente electrónicas.

De la enorme producción y consumo de información se deriva, a su vez, una problemática cuya tendencia también tiende a incrementarse: el cuestionamiento de la calidad y credibilidad de la información que se consume. Cada vez más usuarios se preguntan hasta dónde pueden confiar en la información a la que acceden, pues obviamente existen problemas derivados de creer en información que no es fidedigna, con las consecuencias que esto puede acarrear, así como problemas derivados de dudar de la información recibida. Es decir, en la medida en que la producción y consumo de la información se incrementan, crecen también los problemas de *confianza o desconfianza* en esa información.

Hoy en día existen innumerables instituciones dedicadas a coleccionar información de toda clase, para después brindar algún tipo de servicio con ella: textos (libros, revistas, diarios, menús, folletos), archivos, música, películas, noticias, viajes, comercio, etcétera. Infinidad de repositorios con todo género de información para casi cualquier tipo de propósito. Cada vez más personas usuarias se enfrentan a problemas de confianza —o falta de ella— con respecto a esa información que obtienen. Debido a la sobreabundancia de información en la red, a la enorme diversificación de ella, así como a los numerosos medios, dispositivos y aplicaciones para obtenerla, cada día más personas cuestionan el nivel de confiabilidad de esa información, y en muchos sectores esa desconfianza ha crecido notoriamente. Cada vez más las personas en el mundo actual requieren y usan información para la toma de decisiones, desde las cotidianas y triviales, como a cuál función de cine asistir, hasta las trascendentales, como en cuál universidad inscribirse. Por lo mismo, muchas personas han ido tomando conciencia de la importancia de contar con información fidedigna, y por lo mismo cuestionan más su origen, calidad y fiabilidad.

Otro de los fenómenos derivados de este auge desmesurado de la información es el hecho de que muchas instituciones —tanto públicas como privadas— han estado colectando inmensas cantidades de información acerca de las personas. Cada día son más las empresas y organizaciones que crean y guardan sus archivos documentales en formatos digitales: bancos, compañías de seguros, financieras, bursátiles, universidades y escuelas, hospitales, almacenes, bibliotecas, etcétera, en donde se encuentra una variedad enorme de información almacenada acerca de sus usuarios, con lo cual se producen cada vez más acervos documentales de cuentas bancarias y de inversiones, préstamos y pagos, pólizas, expedientes estudiantiles y médicos, compra-ventas —tanto presenciales como en línea—, perfiles de usuarios, catálogos y manuales de productos y servicios, además de su propia información interna. Hoy en día la factura electrónica, el pago o transferencia electrónicos, la compra de bienes y servicios en línea, la firma de documentos electrónicamente, la consulta de datos oficiales, etcétera, son algo cada día más cotidiano y tienden a incrementarse cada vez más, con lo que, al dejar registro digital, se producen y se guardan enormes cantidades de documentos de archivo y archivos digitales.

Además, en todo el mundo los servicios gubernamentales registran cada vez más trámites oficiales que guardan información digital acerca de las personas y sus transacciones u operaciones: actas de registro civil y otros jueces de paz; sentencias y resoluciones de juzgados y cortes; pagos de impuestos y otros datos hacendarios; actas de calificaciones y exámenes; certificados de estudios; oficios; correos; memorandos; reportes; contratos; patentes; convenios; trámites vehiculares; pasaportes y visas; tratados internacionales, etcétera. Esto se ha generalizado a lo largo de los tres po-

deres y de los diversos servicios de los gobiernos federales, estatales o locales. Su presencia y volumen tiende a incrementarse cada vez más, a dejar huella y registro digital, y a producir y almacenar, cada vez más, documentos de archivo y archivos digitales gubernamentales.

Las personas esperan que las empresas y organizaciones públicas y privadas que guardan esos archivos digitales —sistema tributario, sistema educativo, sistema de salud, registro civil, juzgados, compañías de luz, teléfono, bancos, seguros, etcétera— conserven y mantengan adecuadamente esos datos, documentos de archivo y archivos históricos digitales a ellos encomendados. Sin embargo, en realidad, el público no sabe dónde residen esos documentos, ni si están siendo manejados seria y profesionalmente, ni por cuánto tiempo estarán disponibles, ni para quién. El público, además, no sabe por lo general si esos datos están siendo sistematizados y analizados, o por quién o con qué propósito, si es con intenciones transparentes y constructivas o no, si en algún momento son borrados y cómo, etcétera. Una parte de las personas confía implícitamente en esas organizaciones de las cuales no todas son confiables, y otra parte no confía en ellas, cuando debiesen ser confiables por ley. Esto crea un especial tipo de problemas de *confianza* y *desconfianza* entre las personas y las organizaciones custodios de esa información (Duranti y Rogers, 2014: 204).

Pero la confianza —o la falta ella— no se limita sólo al público usuario: muchas empresas y organizaciones que han colectado datos, documentos de archivo y archivos digitales comienzan a darse cuenta de que su manejo, conservación, seguridad, acceso, etcétera, no son problemas triviales ni son simples problemas tecnológicos de almacenamiento; por lo tanto, ya están percibiendo la enorme tarea, responsabilidad y dificultad del manejo serio y profesional de esos

documentos de archivo: “El pobre desempeño mostrado por las instituciones gubernamentales es sintomático de lo que se ha convertido en una gran crisis de gestión informativa. Una crisis que además se exagera con la evolución tecnológica.” (Oficina del Comisionado de Información del Canadá, 2009) Peor aún, muchas de estas organizaciones manejan ya este tipo de información, pero no confían en ella, y siguen dependiendo de información y procesos manuales para poder administrar sus actividades, al no poder o querer confiar en su propia información digital. Esto impide, además, que muchas organizaciones gubernamentales consigan entrar de lleno a estrategias de transparencia de su quehacer —a pesar de la voluntad política de hacerlo— ante el impedimento de poder brindar, pero sobre todo confiar, en su propia información digital. Esto conforma otro de los tipos de problemas de *confianza* y *desconfianza* de la información digital, la cual se relaciona directamente con los documentos de archivo y los archivos.

Los archivos son un recurso muy especial de muchas de las sociedades actuales y, en consecuencia, algo cada vez más valorado en ellas: son un subproducto documental del quehacer humano y, por tanto, testigos irremplazables de eventos presentes y pasados, memoria del acontecer, esencia de la identidad de individuos y comunidades, puntales de la democracia y transparencia así como de los derechos humanos. Si las personas y las organizaciones no pueden confiar en ellos, serán testigos muy cuestionables y puntales muy endebles que no estarán cumpliendo cabalmente su cometido para con las sociedades que los crearon.

Como puede verse, el problema de la *confianza* o falta de ella en la información digital no es trivial; presenta variados tipos, niveles y modalidades y tiene muchas repercusiones en las personas y en la sociedad contemporánea. Todos

estos tipos de situaciones, problemáticas e implicaciones derivadas de la *confianza* o *desconfianza* de personas y organizaciones en la información digital han surgido y han ido creciendo en la actualidad, desde la información publicada (libros, revistas, noticias, etcétera) hasta aquella existente en documentos de archivo y archivos digitales. Los profesionales de la información deben entender el concepto y las características de la confianza. No es sólo un problema de interés académico; en la época actual, un profesional de la información no puede trabajar bajo la premisa de que su organización produce, opera o custodia información que el público debe considerar obligatoriamente fiable, porque así debe ser. En bibliotecas y archivos “tradicionales”, los aspectos físicos —el edificio, las salas, los estantes, los volúmenes encuadernados, el personal profesional, etcétera— bastaban por lo general para inspirar una sensación de confianza a los usuarios. Entre más grande, más señorial, más antigua era la organización y sus instalaciones, mejor. Todo este paradigma ha cambiado radicalmente con el advenimiento de la información digital y la red. Por su misma naturaleza etérea e intangible, por la misma volatilidad y virtual naturaleza de la información digital y sus responsables, construir confianza en ella y en la organización es algo que no se da ya automáticamente partiendo de un nombre, un decreto, o un organigrama; es algo deliberado, planeado, que se construye día a día de forma colectiva y se puede acumular, pero también se puede dilapidar y perder. Los usuarios hoy en día no pueden ver quién está del otro lado de la red suministrando información. Los profesionales de la información deben saber cómo se genera y se construye esa confianza en ella; de otra forma no la obtendrán.

Toda esta problemática y los conceptos asociados son precisamente las que esta obra pretende analizar y desa-

rollar, obviamente con miras a optimizar los criterios, elementos, situaciones y características de la confianza que permitan solucionar en lo posible los problemas derivados de ella en su relación con la información digital, y en especial con las publicaciones, los documentos de archivo, las personas y las instituciones encargadas de su producción, operación, custodia y preservación; particularmente, cómo lograr y optimizar la confianza en todos ellos.

## EL CRECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DIGITAL

*“Esta era de la tecnología se caracteriza por un constante acceso a vastas cantidades de información; el recipiente se desborda; la gente se ve apabullada. El ojo del huracán no está tanto en lo que sucede en el mundo, sino en cómo pensar, sentir, asimilar y reaccionar ante tanto que sucede.”*

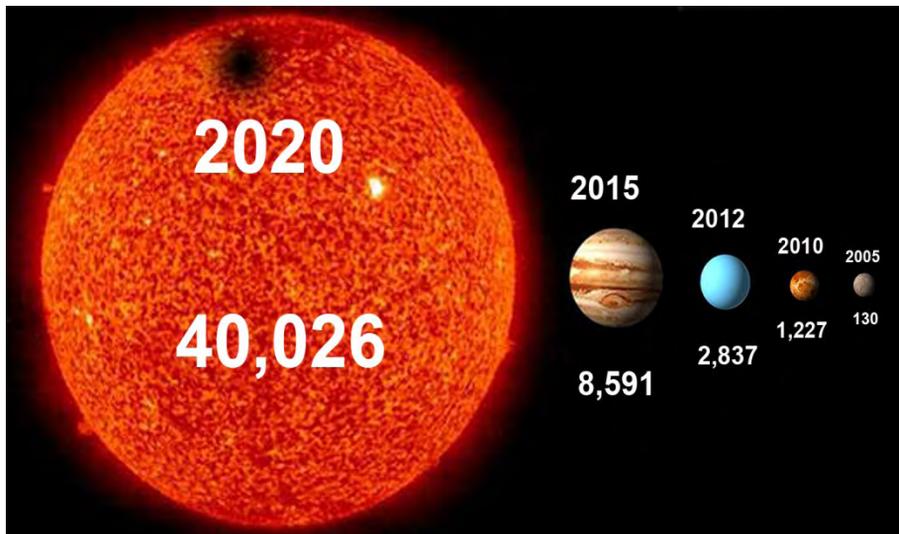
*Criss Jami, Venus en armas*

Desde hace décadas, se hacía notar el hecho de que la cantidad de información publicada en la segunda mitad del siglo XX se equiparaba a la de toda la historia anterior de la humanidad. Autores como Frederick Lancaster, David Penniman, Pat Molholt, Kenneth Dowlin, Maurice Line, Frederick Kilgour, Lauren Seiler, David Raitt y Thomas Surprenant escribieron al respecto (Lancaster, 1993; Press, 2013). A fines del siglo pasado, la cantidad de información producida se duplicó cada pocos años, cada vez más rápido; y a partir de este siglo se ha duplicado aproximadamente cada dos años. Lyman (2000) y Varian (2003) fueron de los primeros en realizar estas cuentas en el mismo principio de este siglo. Varias personas y organizaciones han continuado con esta contabilidad acerca del fenómeno de la producción de información digital a nivel mundial. Existe un famoso estudio

de Bohn y Short (2012: 989) en el cual calcularon que, hacia 2008, el consumo *per cápita* del ciudadano de Estados Unidos fue de 34 gigabytes diarios. De acuerdo con el último estudio publicado por la organización IDC, el mundo produjo 130 exabytes de información en 2005; 1,227 en 2010; 2,837 en 2012; 8,591 en 2015, y producirá 40,026 exabytes en 2020 (Ganz y Reinsel, 2012). Este último número es poco más de 40 zettabytes o cuarenta mil trillones de bytes o 40 x 1021 bytes.<sup>1</sup> Y seguramente, durante los años subsecuentes, este número será incrementado holgadamente (*Figura 1*).

*Figura 1*

Volumen comparativo de la información en exabytes por años



Fuente: Ganz y Reinsel (2012).

Varios factores han contribuido a esta explosión de información: el advenimiento masivo de computadores per-

<sup>1</sup> 1 zettabyte = 1000 exabytes = 1'000,000 petabytes = 1'000,000,000 terabytes = 1'000,000,000,000 gigabytes = 1'000,000,000,000,000 megabytes = 1021 bytes o caracteres.

sonales y portátiles en el último cuarto del siglo pasado; la globalización de las telecomunicaciones a nivel mundial; la estandarización de protocolos de intercambio de información; la producción y uso en este siglo de cada vez más poderosos dispositivos electrónicos portátiles; el desarrollo de amplios servicios de cómputo en la nube; el abarataamiento increíble y enorme capacidad de dispositivos para almacenamiento digital de la información; la siempre creciente oferta de bienes y servicios informáticos. Todo esto ha logrado que personas y organizaciones produzcan, transmitan y consuman información a una tasa cuya proporción es cada vez mayor.

La información que se produce es de toda naturaleza: texto, imágenes, televisión y video, películas, música, radio, correos y mensajes, juegos, web, llamadas telefónicas, aplicaciones, etcétera. Y es producida tanto por personas como por organizaciones con todo tipo de propósitos. Además, en los últimos años la información se ha ido convirtiendo casi en su totalidad a formatos digitales. La información “analógica” o impresa con la que contamos hoy en día fue producida mayormente en décadas pasadas, y la que se produce de ese tipo en la actualidad es un porcentaje realmente mínimo del total.

De acuerdo con diversos sitios dedicados al estudio de este tipo de datos, las actividades que mayormente generan la producción, transmisión y consumo de información son las siguientes (Ramsey, 2009):

- Televisión.
- Juegos electrónicos.
- Telefonía.
- Películas.
- Música.

- Radio.
- Impresos (libros, revistas, diarios, menús, folletos, etcétera).
- Internet.

Estas actividades fueron consideradas en estos rubros debido a las industrias que están atrás de cada una de ellas; es decir, la industria de la televisión que se transmite por aire o cable a nivel mundial, los juegos electrónicos que se venden en cartuchos o discos, las empresas de telefonía fija o móvil a nivel mundial, la industria del cine distribuida a salas cinematográficas, la música que se vende en discos, la radio transmitida por aire, las editoriales que imprimen libros, revistas, diarios, etcétera. Obviamente, muchas de esas actividades pueden ser realizadas y son hechas cada vez más en internet, pero todas ellas tienen sus industrias propias fuera de la red. A su vez, las actividades que producen y consumen información en internet, pueden subdividirse, según USC Annenberg (2013), Infoplease Database (2008), en:

- Envío y recepción de correos electrónicos y mensajes instantáneos.
- Alta y/o descarga de textos, bases de datos, juegos, música, video o imágenes.
- Telefonar o hacer videollamadas en línea.
- Crear o consultar contenidos, como sitios web o blogs.
- Uso de redes sociales (publicar, actualizar, tuitear, compartir materiales, comentar, calificar, valorar, etiquetar, etcétera).
- Producir y acceder a cine, radio, televisión, o podcasts en línea.
- Producir y descargar programas informáticos o aplicaciones en línea.

- Producir y consultar información para viajes o reservar en línea.
- Producir y consultar noticias o periódicos en línea.
- Producir y ver eventos o recibir información deportiva.
- Producir y ver/solicitar información de gobierno, política o campañas. estadísticas, datos, tablas, transparencia, etcétera.
- Realizar comercio electrónico (compra-venta de artículos en línea, anuncios clasificados, pago de bienes, servicios, juegos, facturas o donativos; banca en línea, información bursátil, de seguros, subastas, información de productos antes de comprar, etcétera).
- Buscar información para la escuela o el trabajo.
- Buscar información práctica (pronóstico del tiempo, direcciones y teléfonos, tráfico, carteleras de espectáculos, hágalo usted mismo, aeropuertos, trenes y autobuses, restaurantes y menús, recetas de cocina, estacionamientos, bienes y servicios, etcétera).
- Producir y consumir educación en línea, tanto formal —aquella que obtendrá un título o diploma— como la informal, para cultura o habilidad práctica.
- Navegación cultural en la red: visita a sitios virtuales, museos, exposiciones, pinacotecas, blogs, arte digital, etcétera.
- Navegación recreativa en la red: videos, fotos, caricaturas, textos, cámaras web en vivo, conocer personas por internet, jugar en línea con otras personas, buscar información de pasatiempos o aficiones, etcétera.
- Navegación religiosa en la red: misas y ceremonias de culto, información espiritual y/o religiosa, etcétera.
- Producción de información médica o de salud: análisis clínicos, rayos X, tomografías, escáneres CAT o PET; búsqueda de información médica o de salud.

- Hacer citas en línea para trámites de gobierno, pasaporte o visa, citas médicas o clínicas, etcétera.
- Producción y consulta de información escolar de colegios, universidades, etcétera, para acceder a ellas o como resultado de asistir a ellas.
- Producción y transmisión de datos meteorológicos, oceanográficos, sismológicos, satelitales, GPS, etcétera.
- Producción y consumo de información académica, profesional o científica: libros, revistas, bases de datos, tablas, etcétera. Búsqueda de esta información académica o científica.
- Participar en cibercharlas o *chats*, debates en línea, listas de correo electrónico, grupos de ayuda en línea, wikis o folksonomías, etcétera.
- Acceso inalámbrico vía dispositivos móviles —Wi-Fi, Blue Tooth, redes 3G y 4G.
- Buscar personas conocidas en la red.

Como puede observarse de las dos listas anteriores, la variedad de tipos de información, las actividades relacionadas con ella, las modalidades, los medios y vehículos, son innumerables. Lo mismo puede decirse de los consumidores: los hay de todo tipo y en todos los lugares. La suma de estas dos listas puede dar una mejor idea de cómo se producen y consumen en el mundo los zettabytes enunciados anteriormente, así como el porqué de su incremento.

Al respecto, pueden plantearse varias reflexiones interesantes: en primer lugar cabe preguntarse si la información puede seguir creciendo a este ritmo. Al hacer un análisis a partir de los datos de Lyman (2000) y Varian (2003), y de los de Ganz (2012), si consideramos la población mundial y su crecimiento, puede observarse que en el año 2000 —casi al principio de la cuantificación en bytes— el mundo tenía

unos 6,000 millones de habitantes, y se calculaba que había entonces unos seis exabytes de información acumulada en el planeta; eso significa un gigabyte por habitante. En 2011 se llegó a los 7,000 millones de habitantes, mientras el universo digital llegaba a los 1,800 exabytes; esto es, poco más de 250 gigabytes por habitante del planeta. En 2015 se alcanzaron los 8,600 exabytes y 7,400 millones de habitantes, o sea, 1,116 gigabytes por habitante. Para el año 2020 se proyectan 7,800 millones de habitantes y más de 40 mil exabytes, lo cual promediará 5,100 gigabytes o 5.1 terabytes por cada ser humano del planeta. En total un aumento de cinco mil veces más información *per cápita* en sólo veinte años. Como referencia, considérese que un terabyte de información equivale a 500 millones de cuartillas de texto de 2,000 caracteres cada una, o dos millones de libros de 250 páginas cada uno, o mil millones de mensajes de correo electrónico de mil caracteres cada uno, o un millón de páginas web de un megabyte cada una, o 333,000 fotografías de alta resolución, o 250,000 archivos de música mp3 de 4 minutos cada uno, o casi dos mil *cd roms*, o siete mil millones de tuits de 140 caracteres cada uno. Si multiplicamos estos datos por cinco veces esa será la proporción *per cápita* en el planeta en el año 2020, y ni el total ni el crecimiento se detendrán ahí. Obviamente es mucho, muchísimo más de lo que ningún humano puede leer o escuchar o utilizar en una vida completa. No importa cuánto se utilice, ni siquiera considerando una enorme tasa de desperdicio. Si juntásemos un ejemplar de todos los libros del mundo producidos desde el primer libro de la humanidad hasta el último de hoy no se ocuparían más de 500 terabytes en formato pdf,<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> En un estudio se Google hecho en 2010 se estimaba que en ese entonces el total de títulos de libros producidos en toda la historia de la humanidad era de cerca de 130 millones (Taycher, 2010).

y apenas ocuparían —todos ellos— un tercio de un solo terabyte en formato txt.

Entonces: ¿cinco terabytes por persona en el mundo? Y ese promedio resulta asumiendo que todos los habitantes del planeta tendrán acceso equitativo a la información digital, lo cual, en realidad, no es así. De acuerdo con el sitio Internet Live Stats —<http://www.internetlivestats.com/internet-users/#trend>— a fines del 2016 poco más de 3,400 millones de personas tenían acceso a internet; esto es, el 46% de los habitantes del planeta. Y el crecimiento mayor en este rubro ya se dio. Esto daría una proporción real de más de diez terabytes de información por persona en el mundo entre los que pueden accederla. La cuenta no suena lógica. Por tanto, acerca de la increíble proporción de información por persona, varias posibles explicaciones se desprenden al respecto:

- Las cuentas del total de información existente están muy lejos de la realidad y se está contando y recontando múltiples veces la misma información.
- Se está produciendo muchísima más información de la que se puede procesar y guardar, y aunque las cuentas de producción son correctas, mucha de ella no permanece; simplemente es volátil y desaparece al poco tiempo de creada, ya sea voluntariamente, o por accidentes o errores; por tanto, mucha de la información que es contabilizada, no existirá por mucho tiempo.
- Se está produciendo muchísima más información de la requerida y asimilable por cualquier ser humano y se produce entonces cada vez más información por y para máquinas, no para personas.

Mi conclusión es que hay algo de todas. De cualquier forma es demasiada —más que demasiada— información.

De esta introducción se desprenden dos reflexiones pertinentes para el desarrollo de esta obra: la primera es el hecho de que la confianza en la información digital —o la falta de ella— es un problema cada día mayor, presenta variados tipos, niveles y modalidades y tiene muchas repercusiones en las personas y en la sociedad contemporánea. Por lo mismo, los profesionales de la información deben saber cómo se genera y se construye esa confianza: de otra forma no la obtendrán.

La segunda reflexión al respecto es que la sobreabundancia actual de la información producida incide en una disminución sensible de la calidad de esa información, lo cual afecta a su credibilidad y confianza.

Estas reflexiones serán objetivo de análisis a lo largo de esta obra.

# Capítulo 1

## Visiones disciplinarias de la confianza

### CONCEPTOS Y DEFINICIONES

*“¿Dónde está la sabiduría que hemos perdido debido al conocimiento?  
¿Dónde está el conocimiento que hemos perdido  
debido a la información?”*

*Thomas Stearns Eliot*

**H**emos mencionado que se puede tener o no confianza en alguna información, en un sitio web, en cierta organización, en sus documentos o su personal, pero es necesario en este punto definir exactamente qué debe entenderse por *confianza* para fines de esta obra.

*Confianza* es un término ampliamente utilizado pero difícil de definir. Para comenzar, es un término que ha sido analizado y definido desde hace casi tres milenios, y por lo mismo obviamente ha evolucionado. La confianza tiene además planos de tiempo: los conceptos y objetos de la confianza han ido cambiando en las sociedades; no es igual la confianza dentro de la sociedad antigua, la medieval, la industrial, la posindustrial, la de la información, etcétera. Silver (1985), Misztal (1966) y Seligman (1997) han hecho sendos recuentos extensivos de estudios y definiciones históricas del concepto. Aun dentro de la sociedad contemporánea, el término ha evolucionado. O'Hara (2004) hace un análisis detallado de cómo el término ha sido usado y ha ido evolucionando en nuestra sociedad de fines del siglo XX y lo que lleva transcurrido el siglo actual.

La confianza tiene también planos geográficos: Francis Fukuyama distingue entre “culturas de alta confianza” en diversos países del lejano oriente, y “culturas de baja confianza” en algunos países del hemisferio occidental (Fukuyama, 1995). Richard Stivers y Robert Putnam afirman que había una “cultura de alta confianza y compromiso” en la Unión Americana en el siglo XIX, que ha desaparecido, y en su lugar hay una “cultura del cinismo” a fines del siglo XX (Stivers, 1994; Putnam, 1995). En muchas culturas, ha existido y persiste la confianza basada en la palabra de honor; en otras, esto no tiene significado alguno. Puede establecerse entonces que el término *confianza* cambia también en función de tiempo, geografía y entorno cultural, y no sólo en función a la disciplina que lo analiza.

No obstante, la dificultad mayor estriba es que hay muchos puntos de vista desde los cuales se puede abordar este concepto, dependiendo del campo desde el cual se estudie. Es de interés para múltiples dominios del conocimiento, como: la filosofía, la sociología, la economía, las ciencias del comportamiento, la lógica, la psicología, la ética, la religión, la informática, la comunicación, la teoría de las organizaciones, la antropología, la ciencia política, y más recientemente, la bibliotecología y la archivística. Cada una de estas disciplinas presenta enfoques muy particulares que conforman la visión y, por tanto, la definición del término. Si bien tienen elementos comunes entre ellas, es imposible llegar a una única definición que las contenga a todas; es un término polisémico, y como tal hay que estudiarlo. En palabras de White (1985: 188): “Confianza es un término que por sí mismo es todo un racimo de definiciones”. En español, el *Diccionario de la Real Academia de la Lengua* consigna siete definiciones para el término *confianza*, más otras tres adicionales para *de confianza*. En inglés, el *Diccionario Oxford*

consigna dieciséis definiciones sólo para el término *trust*, y el *Diccionario Merriam-Webster* consigna nueve.

El enfoque no tan sólo depende de la disciplina; depende también, en mucho, de la agenda y propósitos de los estudios. Existen numerosas investigaciones que presentan diversas tipologías de análisis y construcciones de confianza: se han sugerido tipologías en términos de los objetos de la confianza (McKnight y Chervany, 2002); en términos de los modos en que se manifiesta (Zucker, 1986); en términos de los procesos involucrados (Lewicki y Bunker, 1995); en términos del contenido (McAllister, 1995), entre otras.

El término tiene alcances distintos, pues puede analizarse y definirse como algo propio de las personas o como algo colectivo, propio de grupos o sociedades. Por ejemplo, para la psicología y la filosofía las definiciones tienen un enfoque personal, mientras que para la sociología o la economía son de tipo colectivo. Además, el término tiene relación muy cercana con otros que influyen directamente en su conceptualización y definiciones, pues se entremezclan y es difícil, por tanto, no contemplarlos y poder separarlos: el término *confianza* está muy cercanamente relacionado con los conceptos de *verdad*, *veracidad*, *credibilidad*, *confiabilidad*, *riesgo*, *certeza*, *fe*, *fidedigno*, etcétera, lo cual tiende a agregar confusión a su estudio. Con frecuencia, se define junto con adjetivos: la confianza puede ser básica, cognitiva, simétrica, emocional, personal, grupal, interpersonal, mutua, social, colectiva, institucional, sistémica, unilateral, organizacional, etcétera.

Barbalet (2009: 372) estableció que la confianza se ha definido de diversas maneras, en términos de: 1) los beneficios que proporciona —cooperación, cohesión política, fiabilidad, orden social, etcétera—; 2) la disposición de los que dan la confianza —afectiva, calculativa, moral, pragmática,

etcétera—; 3) el carácter de la relación entre el confiante y el confidente —contractual, dependiente, de explotación, de reciprocidad, etcétera.

Ha sido y es un concepto tan importante para la vida de personas y sociedades durante tanto tiempo que no es sólo un concepto académico; ha estado estrechamente ligado con el quehacer cotidiano de los seres humanos. Además de tratarse ampliamente en la literatura especializada, su importancia se refleja y puede observarse en la abundancia con la que ha sido tratado hasta en la literatura de entretenimiento, en especial el género dramático: innumerables obras se han construido por siglos con la confianza o falta de ella como núcleo del drama. Como ejemplos destacan: *El condenado por desconfiado* y *El burlador de Sevilla* de Tirso de Molina; *Tan largo me lo fiáis*, de la Compañía de Jerónimo Sánchez; *Don Juan Tenorio*, de Zorrilla; *Otelo*, de Shakespeare, por citar algunos.

Por lo mismo, numerosos escritores literarios famosos han acuñado reflexiones y frases sobre la confianza y la desconfianza: José Ortega y Gasset afirmó: “Si no tenemos confianza en nosotros, todo está perdido. Si tenemos demasiada, no encontraremos cosa de provecho. Confiar pues, sin fiarse. Yo no sé si es posible, pero veo que es necesario”. Miguel de Unamuno estableció: “tu desconfianza me inquieta y tu silencio me ofende”. Antonio Machado escribió: “a quien nos justifica nuestra desconfianza llamamos enemigo, por ser ladrón de una esperanza”. Francisco de Quevedo dijo: “el mayor despeñadero, la confianza”. Marcel Proust aseveró: “el tiempo pasa, y poco a poco todo lo que hemos dicho en falsedad se convierte en verdad”. William Shakespeare indicó: “Ama a todos, confía en muy pocos, y no hagas daño a nadie”, y también “la confianza es el mayor enemigo de los mortales”. Aristófanes escribió: “la des-

confianza es la madre de la seguridad”. Alejandro Dumas expresó: “toda la sabiduría humana está resumida en dos palabras: ¡Confiar y esperar!”.<sup>1</sup>

Por si todo lo anterior fuera poco —disciplinas, enfoques, planos, alcances—, la falta de consenso en la traducción de términos desde otras lenguas —principalmente el inglés— incrementa además la confusión de los lectores en lengua castellana. Por ejemplo, los términos *trust* y *confidence*, ambos traducidos con mucha frecuencia al español como *confianza*, cuando en inglés tienen significados parecidos y relacionados pero diferentes; es decir, en inglés no son sinónimos, y al traducir ambos por el mismo término *confianza* se vuelven incorrectamente sinónimos en español. *Trust* puede ser traducido como *confianza* pero por lo mismo, si *confidence* es algo distinto a *trust* la traducción no puede ser también *confianza*. El término más aproximado y diferente para *confidence* es *certeza*. Subrayo, más aproximado, ya que no hay uno idéntico; lo importante es que no sean iguales en español para no crear confusión. Existe un proverbio alemán que reza: “Vertrauen ist gut, Sicherheit noch besser”; ha sido traducido al inglés como: “Trust is good, confidence is better” y podría traducirse al español como: “La confianza es buena; la certeza es mejor”. Lo importante es resaltar que en lenguas no latinas como el alemán y el inglés existen términos distintos que con fre-

---

1 Ortega y Gasset, en: José Gaos, “Sobre Ortega y Gasset y otros trabajos de historia de las ideas en España y la América española”, *Obras Completas*, vol. IX, México, UNAM, 1992, p. 101. Machado, en: “Proverbios y cantares, III”, *Campos de Castilla*, Madrid, Renacimiento, 1912. Quevedo, en: Andrea Herrán y Modesto Santos, *Sentencias político-filosófico-teológicas en el legado de Antonio Pérez, Francisco de Quevedo y otros*, Madrid, Anthropos, 1999, p. 117. Proust, en: *The Fugitive*, vol. 6 de *In search of lost time*. Feedbooks, 1930, p. 41. Shakespeare, en: *All's well that ends well*, escena 1, acto 1. Londres, ca. 1601, y en: *Macbeth*, acto III, escena 5. Londres, ca. 1606. Aristófanes en: *Las aves*, ca. 414 a. C. Booknet, p. 16. Dumas, en: *El Conde de Montecristo*, EMU Eds., 2002, p. 938.

cuencia son traducidos al español por igual y erróneamente como *confianza*. Del proverbio puede observarse que *trust* y *confidence* no pueden traducirse por el mismo término en español; de otra forma no tendría sentido.

Lo mismo sucede con los términos *trustworthiness* y *reliability*, los cuales no son sinónimos en inglés —tienen sus diferencias—, pero ambos son, a menudo, traducidos como *confiabilidad*. Son dos conceptos distintos. Por tanto, si uno de ellos es traducido al español como *confiabilidad*, el otro no puede ser traducido con el mismo término. Los equivalentes aproximados, en español, para *trustworthiness* son: carácter de ser fidedigno, carácter de ser fehaciente, formalidad, integridad, credibilidad. Si existieran las palabras en español, lo más aproximado sería *fidedignidad* o *fehaciencia*; desgraciadamente no existen. Por lo mismo, se decidió utilizar *confiabilidad* para traducir *trustworthiness*, y por tanto *confiable* para traducir *trustworthy*. A su vez, el término *reliability* tiene varias connotaciones, ya que se usa en diversas disciplinas (véase glosario, al final). Dado que en la ciencia archivística la connotación específica de *reliability* es el “grado en que un documento de archivo puede sostener, declarar o establecer al acto o hecho del que es relativo”, y en el diccionario existe el término *solvente* con la connotación de “digno de crédito, que resuelve, capaz de cumplir una obligación”; en consecuencia, y para no volver usar el término de *confiabilidad*, se decidió utilizar *solvenca* como equivalente de *reliability*, y de ahí *solvente* para traducir *reliable*. En esta obra, *confiabilidad* y *fiabilidad* son consideradas sinónimas.

Como puede verse, la ambigüedad de las traducciones al español también abona a la confusión acerca del término. Y los anteriores son sólo algunos ejemplos al respecto. Existen muchos más términos como éstos.

Más aún, la ambigüedad de términos existe también en inglés. Al ser *confianza* un término de alcance global, tan antiguo y polisémico, no es de extrañar que la confusión de conceptos exista en otras lenguas. En inglés, *trust* proviene del escandinavo antiguo *traust* (y, por tanto, todas las palabras derivadas), mientras que *confidence*, *confide*, *confident*, *confidant*, *certitude*, etcétera, provienen del latín. Eso crea diferencias y sinonimias no tan obvias en inglés. Niklas Luhmann —uno de los máximos teóricos respecto a la confianza— hizo una clara distinción entre *trust* y *confidence* —confianza y certeza—, términos que en inglés también han sido muy utilizados erróneamente como sinónimos. Luhmann estableció y argumentó —entre otras cosas— que la confianza es personal —se confía en las personas— y que la certeza es siempre institucional o sistémica; se tiene certeza en las instituciones sociales o sistemas. También argumentó que la confianza —*trust*— conlleva el examen de los riesgos involucrados, mientras que la certeza —*confidence*— ya no (Luhmann, 1990: 97-103). De acuerdo con este autor, la diferencia fundamental estriba en las opciones: en una relación de confianza —*trust*— una persona elige un curso de acción de entre varias opciones posibles. En cambio, en una situación de certeza —*confidence*— la persona decide tomar un cierto curso de acción sin considerar si hay otras opciones posibles (Luhmann, 1990: 97).

A partir de este autor, desde principios de los años noventa muchos otros han seguido su sugerencia y manejan *trust* y *confidence* —confianza y certeza— de manera similar a él, marcando claramente la diferencia. Por lo tanto, en inglés hay en general un *antes* y un *después* en el tratamiento de los términos desde esa época. En español la ambigüedad continúa, y casi sin excepción se sigue traduciendo *trust* y

*confidence* como *confianza* —haciéndolos sinónimos—, sin hacer ninguna distinción.

La búsqueda de literatura al respecto de *trust* o *confianza* trae innumerables documentos al respecto; algo que se observa inmediatamente es la enorme variedad de enfoques y definiciones. Al respecto, Susan Shapiro ya mencionaba desde 1986:

El confuso popurrí de definiciones aplicadas a numerosos niveles y unidades de análisis. Muchas de estas definiciones contemplan a la confianza como una propiedad ya sea del individuo o del contenido emocional, entendimientos comunes o reciprocidades de las relaciones interpersonales (se usa confianza como sinónimo aproximado de fe, certeza, expectativa, fiabilidad, seguridad, etcétera). (Shapiro, 1986: 625)<sup>2</sup>

De forma semejante, Golembiewsky y McConkie (1975: 131) concluyeron en uno de sus trabajos que el estudio de la confianza “[...] es una paradoja [...] coexisten diversas conceptualizaciones de confianza interpersonal, y existe la firme convicción de que todas las varias cosas descritas son relevantes en la vida humana.” Gambetta (1990) compiló y editó un conjunto de diversos conceptos de confianza y desconfianza de variados autores en diferentes campos y perspectivas, y en algún momento menciona “la elusiva noción de la confianza”. Niklas Luhmann apuntó que “[...] existe una cantidad lamentablemente escasa de literatura acerca de la confianza dentro de la sociología [...] y fuera de esta disciplina lo que hay está teóricamente desintegrado e incompleto.” (Luhmann, 1979: 8) Child a su vez escribió: “[...] la confianza

---

2 A su vez, Shapiro hace un recuento de numerosas definiciones y conceptualizaciones tratadas por múltiples autores. Enlista a Blau (1964 y 1968); Cohen (1966); Deutsch (1958 y 1962); Garfinkel (1963, 1967); Heimer (1976, 1978); Henslin (1968, 1972); Holzner (1973); Lewis y Weigert (1985); Lipset y Schneider (1973); Luhmann (1979); Reis (1974, 1984); Short (1984, 1985); Zucker (1986); Barber (1983). Se revisarán con más detalle algunos de ellos.

sigue siendo un fenómeno subteorizado, subinvestigado, y por tanto pobremente comprendido.” (2001: 274) PytlikZillig y Kimbrough establecieron que “[...] la falta de una definición consensuada o incluso de una conceptualización de la confianza ha sido generalizada, recurrente y de larga data.” (2016: 18) Vigoda-Gadot y Mizrahi afirman que “[...] es muy difícil encontrar una definición operativa generalmente aceptada acerca de la confianza y su medición.” (2014: 3)

Como estos ejemplos pueden encontrarse muchos más, e ilustran claramente que la gran diversidad de enfoques y definiciones disímiles han incrementado la confusión acerca del tema. El panorama general no ha cambiado sensiblemente en las dos décadas recientes.

Por lo mismo, ya hubo quien haya tratado de hacer tipologías y métodos de comparación y organización acerca del tema. Por ejemplo, Sitkin y Roth (1993) dividen a los estudios sobre la confianza en cuatro categorías: 1) *confianza* como un atributo del individuo; 2) *confianza* como un comportamiento; 3) *confianza* como una característica situacional; 4) *confianza* como un acuerdo institucional.

Hosmer (1995) agrupa los estudios acerca de la confianza en: 1) expectativas individuales; 2) relaciones interpersonales; 3) estructuras sociales; 4) intercambios económicos, y 5) principios éticos. Este autor establece, además, que “[...] existe un amplio consenso acerca de la importancia de la confianza en la conducta humana, pero hay una igualmente amplia falta de acuerdo en la construcción de una definición aceptable.” (Hosmer, 1995: 380)

Lewicky y Bunker (1995) y Worchel (1979) agrupan los estudios al respecto en tres categorías: 1) las teorías de la personalidad que conceptualizan a la confianza como diferencias entre los individuos; 2) teorías sociológicas y económicas que ven a la confianza como fenómenos institu-

cionales o colectivos, y 3) teorías de la psicología social que conceptualizan a la confianza como las expectativas que se tienen de las otras partes involucradas en una transacción.

Harvey James (2007) consigna que encontró doce modelos teóricos distintos acerca de la confianza (véase, al respecto, anexo 2).

McKnight y Chervany (1996) realizaron en ese año un exhaustivo estudio donde analizaron más de sesenta textos acerca de la confianza, provenientes de diferentes campos: administración, comunicación, sociología, ciencia política, psicología y economía, y agruparon los significados en categorías de tratamiento del término.

De acuerdo con sus resultados, la confianza fue tratada en esos documentos desde puntos de vista estructural (6%), disposicional (4%), como actitud (3%), como sentimiento (17%), como expectativa (20%), como creencia (24%), como intención (8%) y como cognitivo (18%). Ellos establecieron y cuantificaron, además, 17 tipos de atributos relacionados con las diversas conceptualizaciones acerca de la confianza. (Para más detalle, véanse *Tabla 1* y *Tabla 2* de ese estudio.)

Castaldo *et al.* (2010) hicieron un estudio parecido, y encontraron 36 definiciones de confianza en los artículos analizados y establecieron que es más fácil definir lo que la confianza *hace* en lugar de lo que la confianza *es*.

Romano (2003: 3) realizó un extenso estudio comparativo de las definiciones de confianza y encontró que existen diez características definitorias de ella agrupadas en tres categorías: 1) los *referentes de la confianza*, con las características de ser actitudinal, social, versátil y funcional; 2) los *componentes de la confianza*, con las características de ser hipotéticos, consecuenciales y motivacionales, y 3) las *dimensiones de la confianza*, con las características de ser simétrica, incremental y condicional.

Hoy en día, nadie cuestiona que el concepto de *confianza* es complejo y multidimensional (Barber, 1983; Butler, 1991; Corazzini, 1977; Lewis y Weigert, 1985; Muir, 1994; Rempel *et al.*, 1985). No obstante, la investigación a menudo se centra estrechamente en aspectos específicos de la confianza, al no captar plenamente esa naturaleza multidimensional. La literatura acerca de confianza también carece de una clara diferenciación entre los factores que contribuyen a la confianza, a su construcción y a sus resultados (Kelton *et al.*, 2008). Michetti (2013) menciona que halló seis diferentes definiciones de *confianza* —*trust*— dentro de nueve normas ISO: ISO/IEC 10181-1:1996, 3.3.28; ISO/IEC 25010:2011 (en), 4.1.3.2; ISO/TR 18307:2001, 3.141; ISO/TR 21089:2004, 3.88; ISO/TS 22600-2:2006, 2.43; ISO/IEC 13888-1:2009 (en), 3.59; ISO/TS 22600-3:2009, 3.106; ISO/IEC 9594-8:2005, 3.3.59; ISO/IEC 9594-8:2008, 3.4.64.

Como puede deducirse de todo lo analizado, es prácticamente imposible desarrollar un concepto o definición universal y compartida acerca del término y un lenguaje común al respecto, pero sí es posible establecer una comprensión común y transdisciplinaria a partir de las teorías, metodologías y métricas específicas de cada dominio de conocimiento, por medio de un estudio y comparación del concepto de confianza y sus asociados a través de una variedad de perspectivas (McKnight y Chevarny, 1996: 5).

Derivado de lo anterior y para fines de esta obra —y precisamente con el fin de reducir la incertidumbre derivada de los múltiples enfoques disciplinarios—, se desea caracterizar y definir a la *confianza* en función de las ciencias de la información que nos interesan: bibliotecología y archivística, y en especial su relación con la información, las bibliotecas, los archivos, las organizaciones y las personas que los manejan o custodian. Para lograrlo, es necesario entonces

analizar previamente y hasta cierto grado los conceptos y definiciones desde otras disciplinas, con el fin de poder entender su evolución, sus similitudes y diferencias; compararlos, acotarlos y, por tanto, delimitar sus alcances para, de esta forma, estar en posibilidad de decantar los elementos no necesarios para los dominios de conocimiento que nos interesan. Es imposible, de inicio, eliminar todo lo ajeno a ellos sin este análisis y comparación general previos, pues, como podrá comprobarse, las líneas fronterizas del concepto entre disciplinas o dominios no están del todo claras, y con frecuencia hay lagunas o se traslapan. Partiendo de ese análisis general, el alcance de esta obra se concentrará en analizar a la confianza en la información digital, así como a las personas y organizaciones responsables de ella, especialmente en bibliotecas y archivos.

## CONFIANZA Y TEOLOGÍA

*“En Dios confiamos; a todos los demás los revisaremos.”*

*Anónimo*

Para encontrar las acepciones primigenias del concepto, es indispensable partir de este enfoque. Las más antiguas aproximaciones al término hace casi tres milenios fueron teológicas. Parten de la confianza en lo más trascendental de ese entonces: en Dios, en los textos sagrados, etcétera. Eran entes “dignos de fe, dignos de confianza”. En arameo antiguo se encuentra el término *haymonutho* —*fe, verdad, firmeza, fidelidad*—.<sup>3</sup> Para los antiguos hebreos los términos para *fe* derivan del verbo *`aman* —אָמַן—, el cual tiene el

3 Le parole che indicano la fede nelle lingue antiche / 3 [en línea], <http://www.retesicomoro.it/Objects/Pagina.asp?ID=5202>

significado de *ser duradero, sólido, perdurable, estable*. Tiene también el significado de *ser fiel, ser disciplinado, ser veraz, creer, tener fe, confiar en alguien*. Las palabras hebreas *fe, convicción y confianza* comparten la misma raíz *e-m-n*. El término existió también en arábigo, en siríaco y hasta en fenicio antiguo o púnico (Vine, 1984: 77-80). El sustantivo derivado del verbo *`aman* entraña la verdad: —*`emûnâb* o אמתה—; significa *verdad* o *verdadero*, lo que proviene de *honestidad, fidelidad, lealtad, estabilidad, veracidad*. Es algo seguro, estable y fiel en lo que podemos creer que es verdad y, por tanto, confiar. *Verdadero* es lo que es fiel a sí mismo y por eso da seguridad, y la seguridad lo hace digno de confianza. Bajo este enfoque *confianza* y *verdad* son prácticamente sinónimas. De ese verbo se deriva también el término en español *amén* —*`amen* o אמֵן en hebreo—, que significa *ciertamente, verdaderamente, genuinamente, afirmativamente, que conste, que así sea*. La raíz y la palabra pasaron también al griego ἀμήν, al latín *āmēn*, y al árabe آمين - amin. Para los antiguos hebreos, *amén* es un acrónimo de *El Melech Ne`eman*, que se podría traducir como *Dios, Rey en el que se puede confiar*. Estos conceptos interrelacionados de verdad, confianza, fe, esperanza, etcétera, se encuentran a lo largo de milenios en innumerables textos teológicos de diversas religiones, designando de forma primigenia la confianza del pueblo en Dios.

En griego antiguo la *fe* —*pístis* o Πίστις— significó también, de inicio, la confianza que se tenía en los dioses. Es algo derivado de la creencia innata, de la certeza sin conocimiento ni fundamento racional, lo que persuade y lleva a la confianza. De este término se derivó el adjetivo *pistós* - πιστός, que en su acepción pasiva significa alguien que *es fiel, digno de confianza*. Con el tiempo, evolucionó a la fe que se tiene en las personas, así como algo que se ha con-

fiado a alguien, la credibilidad, el crédito económico o la garantía de algo. Al evolucionar el griego antiguo al griego helenístico, la fe —*pístis*— sirve también para designar una convicción teórica o una forma reflexiva de conocimiento, además de su significado original de confianza en una divinidad.<sup>4</sup> De estos términos evolucionados se derivaron las palabras en español *episteme* y *epistemología*.<sup>5</sup> En griego moderno, la *fe* que inspira *confianza* se sigue denominando *písti* —Πίστι— después de tres mil años.

No es de extrañar que en un cierto momento el concepto de *pístis* se materializara en un personaje de la mitología griega precisamente con ese nombre: *Pístis*, la personificación o espíritu de la buena fe, la confianza y la fiabilidad, escapada de la caja de Pandora. Se complementa con muchas otras personificaciones como Peithó, la persuasión; Elpis, la esperanza; Sofrosina, la prudencia, y las Cárites o Gracias. Todas ellas, asociadas con la honestidad y la armonía entre las personas. Es mencionada desde obras tan antiguas como la *Teogonía* de Hesíodo del siglo VII a. C. Pasó, como muchas otras deidades, del Panteón griego al romano tomando el nombre de *Fides*, diosa de la confianza, hija de Saturno y Virtus, cuyo nombre en latín significa precisamente *fe, confianza, lealtad, seguridad, convicción, cumplimiento de la palabra empeñada*.

Era representada como una mujer joven con un velo blanco o estola coronada y una rama de olivo; su mano

4 Antonio González, *Teología de la praxis Evangélica: Ensayo de una teología fundamental*. Santander, SalTerra, 1999, p. 331.

5 Episteme. 1. f. En la filosofía platónica, el saber construido metodológicamente en oposición a las opiniones individuales. 2. f. Conocimiento exacto. 3. f. Conjunto de conocimientos que condicionan las formas de entender e interpretar el mundo en determinadas épocas (*Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*). epistemología. (Del gr. ἐπιστήμη, conocimiento, y *-logía*). 1. f. Doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico (*Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*).

extendida sostenía una copa, una paloma, o una insignia militar; sus sacerdotes, al igual que la mayoría de todos los sacerdotes romanos de alta jerarquía, vestían de blanco. Tenía su templo en la colina Capitolina, donde los romanos preservaban todos sus tratados de Estado para que fuesen guardados por ella.

Como puede verse, en la antigua Roma la confianza tampoco era un concepto primitivo u oscuro; gozaba de suma importancia, reflejada en una representación personalizada, una parsimonia y un significado.

En inglés, la actual palabra *belief* —creencia— significaba antiguamente “la confianza en Dios”. Hasta la Edad Media, su connotación era en el sentido de “cosas consideradas verdaderas como una cuestión de doctrina religiosa”. Posteriormente, fue evolucionando a “la aceptación mental de algo como verdad”, independientemente o no del uso religioso.<sup>6</sup> Como puede observarse, las ideas de *verdad*, *fe* y *confianza* también estaban fuertemente entrelazadas en la lengua inglesa antigua, y originalmente tenían la connotación religiosa.

La contemporánea palabra *confianza* en español proviene del italiano *confianza*; a su vez, del latín *confidēntia*. Etimológicamente los componentes léxicos de la palabra *confidēntia* son: el prefijo *con* —ensamble, junto, todo—; *fides* —fe, seguridad, lealtad, convicción—; *nt* —agente, el que hace la acción—; y el sufijo *ia* —cualidad—. En conjunto, significan “acción o hecho de tener seguridad en alguien o algo” (García de Diego, 1985). Los verbos en español *fiar* y *confiar* provienen de *fidāre* —fiar— latín vulgar prove-

6 En el siglo XII, *bileave*, remplazó el antiguo inglés *geleafa*: *belief*, *faith* – creencia, *fē*, a su vez del Germánico *ga-laubon* y del Sajón antiguo *gilobo*: *trust* – *confianza*. On-Line Etymology Dictionary; entrada por *belief*; [en línea], [http://www.etymonline.com/index.php?term=belief&allowed\\_in\\_frame=0](http://www.etymonline.com/index.php?term=belief&allowed_in_frame=0)

niente del latín culto *fidēre*. A su vez, *fides* y *fidēre*, provienen de la proto-raíz indoeuropea *bheidh*: persuadir o ser convincente (Pokorny, 1959). Bajo esta antigua raíz etimológica, la fe provenía siempre de Dios, no es producida por las personas. Es una divina persuasión o convicción que por tanto crea confianza. La palabra inglesa para *fe* todavía es *faith*; nótese su parecido con *bheidh* el cual denota su indudable origen.

En la teología católica, los conceptos originales de *la fe* provienen de los conceptos de la retórica griega acerca de la *pístis*, y de ahí fueron evolucionando a su propio carácter. Uno de los textos gnósticos más antiguos proviene del siglo II de nuestra era y tiene precisamente el nombre de *Pistis Sophia*. Santo Tomás de Aquino definió la confianza como “[...] una esperanza fortalecida por sólida convicción [...] confiar es quedar ‘cum fiducia’, —con fe— es permanecer firme en la esperanza.”<sup>7</sup> Saint-Laurent afirmó: “[...] en muchos textos sagrados antiguos, ‘fe’ y ‘confianza’ son designados por una gran cantidad de autores con el mismo término: fides.” (1989: 5) San Pablo, en *Hebreos* estableció: “[...] no perdáis ahora vuestra confianza, pues lleva consigo una gran recompensa” (35-37). San Agustín definió a su vez: “Fe es creer en lo que no ves; la recompensa a esta confianza es ver aquello en lo que crees.”<sup>8</sup> Él también disertó profundamente siguiendo los postulados de Platón acerca de la “desconfianza hacia los sentidos” bajo un enfoque teológico, que a su vez sería nuevamente abordado por Descartes bajo un enfoque filosófico.

El concepto de confianza fue tratado a lo largo del tiempo por San Ignacio de Loyola, Santa Teresa, San Francisco

---

7 Santo Tomás de Aquino, ca. 1265, *Suma Teológica*, II IIae, q. 129, art. 6, ad 3.

8 “*Est autem fides credere quod nondum vides; cuius fidei merces est videre quod credis*”

de Sales y, prácticamente, por todos los principales teólogos católicos.

También se trató el concepto de la fe asociado a la confianza en la teología protestante: Lutero, en su doctrina *sola fide* y en su *Catecismo Mayor*; en este último afirmó: “Si tu fe y tu confianza son justas y verdaderas, entonces tu Dios también es verdadero, y obviamente lo opuesto sucede.”<sup>9</sup> También escribió Lutero: “La fe es una viva e incommovible confianza en la gracia de Dios, tan cierta de su favor que arriesgaría la muerte mil veces confiando en ella.”<sup>10</sup>

Calvino, por su parte, trata el tema ampliamente en sus *Instituciones*: “La fe es confiar en Dios en vez de confiar en nosotros mismos para confiar en Dios. Hay una gran diferencia entre las dos. Una mira hacia arriba; la otra mira hacia adentro: mira hacia arriba.”<sup>11</sup> De la misma forma, puede encontrarse tratamiento del término en otras doctrinas cristianas variantes: anglicanos, adventistas, bautistas, menonitas, evangelistas, mormones, etcétera. El término sigue tratándose con abundancia hasta nuestros días bajo este enfoque teológico.

---

9 Marthin Luher, 1529. *The Large Catecism*, parte III.

10 Martín Lutero, *Comentarios a la epístola de San Pablo a los romanos*, 1522, p. 15.

11 Johannes Calvino, 1559, *Institutio Christianae Religionis*, Genevæ.

## CONFIANZA Y FILOSOFÍA

*“Conviene recordar que debemos cultivar dos cosas en nuestras almas: procurar tener la máxima confianza y su opuesto, el mayor temor.”*

*Sócrates (siglo IV. a. C), Critón y las Leyes*

En algún momento la confianza se separó de la teología y se volvió un concepto filosófico. Siguió relacionada al principio de la *fe* ahora como concepto laico que sin embargo implica creer en algo o alguien que se considera verdadero, sólido y, por tanto, es creíble y conduce a confiar. La acepción número 4 del *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua* define todavía hoy en día *fe* como: “confianza, buen concepto que se tiene de alguien o de algo.”

El filósofo Thomas Hobbes (1640) estableció:

Confianza es una pasión procedente de la creencia en aquel o aquello de quien esperamos o ansiamos el bien, tan libre de dudas, que sobre ello no buscamos otro camino para alcanzar el mismo bien. Igualmente la desconfianza o titubeo es la duda que hace a uno esforzarse para procurarse lo mismo por otros medios. Y es evidente que este es el significado de las palabras confianza y desconfianza, y se deriva de ello que un hombre nunca se procurará a sí mismo por un segundo camino, salvo cuando desconfía que el primero no se sostendrá.

Miguel de Unamuno dedicó todo un ensayo filosófico-teológico al concepto de la *fe*, en un enfoque que se encuentra inmerso entre la religión y lo existencial. Ahí él estableció: “[...] la fe, donde se dice de ella que es confianza, ante todo y sobre todo confianza.”<sup>12</sup>

Bajo el enfoque filosófico *la confianza* se ha asociado frecuentemente con *la verdad*, pues una cosa conlleva a

---

12 Miguel de Unamuno, 1900, “La fe”, p.45-70, en: *Tres ensayos: ¡Adentro! - La ideocracia - La fe*. Madrid, B. Rodríguez Serra.

la otra. En los sistemas sociales simples, la confianza se basó originalmente en verdades apoyadas en la religión, para posteriormente extenderse a la familia, la tradición, la autoridad, etcétera. El orden así establecido era verdadero intrínsecamente, se volvía normativo y era, por tanto, confiable. Dependía poco de los individuos y emanaba de elementos colectivos externos a ellos. Así, la confianza asociada con *lo verdadero* se encuentra desde los primeros tratados filosóficos.

Para los antiguos griegos, “la verdad” se asociaba directamente *con la realidad*: Platón estableció sus postulados de la búsqueda de la verdad sobre la base de la “desconfianza en los sentidos y confianza en la razón”, ya que los primeros se encuentran en la naturaleza material del hombre, y para él ésta es perecedera e imperfecta; es impulsiva y, por tanto, puede ser engañada, mientras que la razón forma parte del espíritu. En consecuencia, es una naturaleza mucho más perfecta del hombre y a través del proceso de evaluación y razonamiento puede asegurar una visión más objetiva en la cual se puede depositar la confianza.

Encontramos también algunos de los tempranos conceptos detallados relacionados con *la verdad* en la *Metafísica* de Aristóteles, del siglo IV a. C.: “[...] decir de lo que es que no es, o de lo que no es que es, es lo falso; decir de lo que es que es, y de lo que no es que no es, es lo verdadero” “[...] la apariencia no es la verdad.”<sup>13</sup> Aristóteles también acuñó la frase: “los discursos inspiran menos confianza que las acciones.” En la *Retórica*, a su vez, hay “argumentos persuasivos”, “pruebas convincentes” a los que el Estagirita denominó precisamente *písteis* como factores de credibilidad, creencia, confianza en un discurso. Como éstos, pueden encontrarse numerosos tratamientos de la asociación de los

---

13 Aristóteles, siglo IV. a. C. *Metafísica*. Libro 4, capítulo 7.

conceptos de verdad, confianza y credibilidad en la retórica griega antigua.

Tiempo después, en el siglo I a. C., Horacio escribió en sus *Epístolas* a Mecenas: “Nullius addictus iurare in verba magistri” —“Nunca me sentí obligado a creer en las palabras de maestro alguno”—.<sup>14</sup> Reflexión del poeta a no creer en la palabra de nadie, por mayor autoridad que sea, si no ha sido objeto de examen propio (una anticipación a la postura de Kant al respecto). Esta visión es la base filosófica de la ciencia moderna: *Nullius in verba* es el lema desde 1663 de la Royal Society de Londres, la Academia Nacional de Ciencia del Reino Unido, considerada la más antigua del mundo. Literalmente significa *bajo la palabra de nadie*, y conceptualmente apunta hacia la necesidad de no dejarse convencer por una idea simplemente porque proviene de una voz autorizada, y que cada quien debe buscar la verdad por medio de un razonamiento propio, sin dejarse influir por la autoridad de persona alguna o por las creencias generales. No debe creerse nada basado simplemente en la supuesta palabra, prestigio o autoridad de persona alguna. La búsqueda de la verdad debe ir más allá de prejuicios políticos, académicos, religiosos, sociales, culturales, éticos o de cualquier otra índole. Dicho en otras palabras: “Mira, comprueba y convéncete por ti mismo.”

Tiempo después, en el siglo XVII de nuestra era y también desde el punto de vista filosófico, *la verdad* fue motivo de estudio profundo por René Descartes y por Sir Francis Bacon. Descartes declara la búsqueda de la certeza y de la verdad como su objetivo a través del método de la duda, la “desconfianza en los sentidos y confianza en la razón”. El ensayo “De la verdad” —“Of Truth”— de Bacon es una

---

14 Quinto Horacio Flaco. Ca. 20 a.C. *Epístolas*, Libro I, Epístola I, Versos 14 y 15.

de la más notorias de sus prosas. La obra hace escarnio de los que se niegan a admitir que existe algo seguro, la verdad objetiva. El autor argumenta que las personas tienen un amor natural por la mentira, incluso cuando ésta no les aporte ningún beneficio evidente “[...] la verdad se parece a la luz, pero muchas personas prefieren optar por la oscuridad porque encuentran algo de placer en mentir, a pesar de que la verdad es el mayor bien los seres humanos pueden poseer.” El ensayo explora las razones por las cuales las personas no son proclives a la verdad: “En primer lugar, la verdad se adquiere a través del trabajo duro y el hombre es siempre reacio a trabajar duro [...] En segundo lugar, el hombre tiene una natural aunque corrupta inclinación por la mentira; ama la mentira porque la verdad es como una luz brillante que lo muestra tal como es, mientras que a la tenue luz de la mentira se ve atractivo y colorido.”<sup>15</sup> Nietzsche afirmó algo semejante: “[...] los individuos aman la verdad cuando sus consecuencias son convenientes y por lo tanto, tampoco la detestan en su forma de no verdad. Lo que sí odian son los daños ocasionados por el engaño.” Shakespeare escribió algo muy parecido: “¡Oh, qué hermosa apariencia tiene la falsedad!”<sup>16</sup>

Kant toca también estos conceptos de *la verdad* en muchos de los temas de su filosofía; para él, la verdad era una perfección lógica del conocimiento. Por ejemplo, en sus principios de imperativos categóricos estableció como uno de sus “deberes perfectos” el de cumplir las promesas como factor indispensable para unirnos como una comunidad social: “es la trama que establece el respeto mutuo entre los

---

15 Francis Bacon. *Essays, Civil and Moral*. 1625.

16 “Oh, what a goodly outside falsehood hath”. William Shakespeare. *El Mercader de Venecia*, 1596

miembros de una sociedad.”<sup>17</sup> Toca también los conceptos de la búsqueda de la verdad a través del conocimiento propio en su obra de *La Ilustración*<sup>18</sup> bajo la premisa *¡sapere aude!* —atrévete a saber— que convertiría en uno de los pilares de su obra filosófica, política, educativa y ética.

Nietzsche también estudió con detalle “la verdad” en varias de sus obras. En sus *Aforismos*, por ejemplo, estableció que: “[...] el hombre necesita la verdad; un mundo que no falsee nada y que no cambie, un mundo-verdad; un mundo en el que no se padezca contradicción, ilusión, cambio, causas del sufrimiento [...]”<sup>19</sup> Nietzsche cuestionó mucho los conceptos de la verdad en su época y agregó: “[...] el hecho que el hombre no cuestione la ‘veracidad’ de la verdad, es más nefasto que el error y la ignorancia, puesto que conduce a la resignación y la pereza.”

Como ha podido observarse, desde los tiempos de Aristóteles la filosofía ha tocado extensamente el tema de *la verdad*; en esta disciplina pueden encontrarse innumerables teorías y aproximaciones de ella, bajo todas sus corrientes. En términos generales, para la filosofía antigua la verdad es el descubrimiento de lo exacto y lo completo en las personas y cosas, que a su vez inspira confianza. Puede verse también que *verdad* y *confianza* eran términos filosóficos fuertemente imbricados uno con el otro. Barth lo resumió así: “la confianza es posible sólo donde la verdad es posible.” (citado por Luhmann, 1996: 88)

En algún momento, la filosofía separó la *verdad* de la *confianza*. En un enfoque filosófico moderno, la *Enciclopedia de Filosofía* de la Universidad de Stanford argumenta: “La confianza [*trust*] es una actitud que tenemos hacia las per-

---

17 Immanuel Kant. *Fundamentación para una metafísica de las costumbres*. 1785.

18 Immanuel Kant. *¿Qué es la ilustración?* 1784.

19 Véase el concepto de “La voluntad de poder” de Friedrich Nietzsche [1901].

sonas de las que esperamos sean fidedignos [*trustworthy*] y en quienes la credibilidad como medida de la confiabilidad [*trustworthiness*] es una propiedad, no una actitud.”<sup>20</sup>

Confianza y confiabilidad son por tanto distintas si bien —idealmente— aquellos a quienes tenemos confianza serán confiables, y en aquellos que son confiables se puede tener confianza. “Para que la confianza sea plausible en una relación, las partes en esa relación deben tener actitudes del uno al otro que permitan la confianza y, para que la confianza esté bien fundamentada, ambas partes deben ser dignas de confianza.” (McLeod, 2014) No obstante, algunos autores filosóficos no definen la confianza como una actitud, sino como una virtud, una “disposición moral a ser confiable.” (Potter, 2002: 5; Hardin, 2002[1]: 32) Según este último autor, “[...] confiar significa que uno conoce o cree conocer cosas relevantes acerca de la persona en quien se confía. Pero no puede ser un conocimiento absoluto (por lo demás imposible), pues ya no se requeriría la confianza.” (Hardin, 2002[1]: 32)

El enfoque filosófico describe varias “dimensiones” de la confianza; afirma que debe ser 1) *plausible*, en el sentido de que deben existir las condiciones para que el confiante —*truster*— otorgue su confianza, basado en la evaluación de la confiabilidad y la habilidad del confidente —*trustee*—; 2) *fundamentada*, cuando el confidente es confiable —lo que hace importante a la naturaleza de la confiabilidad con el fin de determinar cuándo la confianza está justificada—; 3) *justificada*, cuando la confianza es valiosa por sí misma, independientemente de otros factores, o cuando el confi-

---

20 Se dejaron las palabras originales relevantes en inglés en esta traducción al español ya que se considera importante que el lector conozca las equivalencias usadas entre inglés y español en esta obra ya que su traducción es a veces ambigua y puede inducir a errores. Véase el glosario al efecto al final de esta obra.

dente no es del todo confiable, de acuerdo con la epistemología de la confianza. En este último caso, esta epistemología establece que hay personas que son siempre confiables, y hay personas que son confiables sólo en ciertos términos, momentos o circunstancias; estos últimos son los denominados “confidentes no del todo confiables.” (Baker, 1987)

## CONFIANZA Y ÉTICA

*“Integridad sin conocimiento es débil e inútil, pero conocimiento sin integridad resulta peligroso y terrible.”*

*Samuel Johnson*, *Rasselas*

El enfoque ético —una particular aproximación de la filosofía— también ha sido usado para la conceptualización del término. La filosofía moral establece que la confianza debe ser “racional, correcta y enfocada moralmente”; la ética establece que la confianza es la regla, y la desconfianza es la excepción.

La lógica establece que se debe confiar o no en situaciones particulares, dependiendo de las características objetivas de cada situación, usando el raciocinio; “objetivas” significa que la situación objeto de la confianza presenta suficientes características cualitativas y cuantitativas que permiten establecer o no el otorgamiento de la confianza. Ello conlleva a que no pueden establecerse reglas generales para su otorgamiento, y aun en el caso de existir reglas particulares, deben estar matizadas para cada situación. (Schottläender, 1957: 18)

Muchos autores han tratado el tema de la confianza desde el punto de vista de la ética. Por ejemplo, Baier (1986) hace todo un estudio histórico y bibliográfico del tratamiento del concepto desde este enfoque. Meza establece: “[...] se

ha olvidado el valor ético de la confianza. Una sociedad en la que unos desconfían de otros se sumergiría en un estado de guerra latente, y en lugar de la paz dominaría la discordia; de allí el principio de la buena fe.” (2013: 13)

En los códigos deontológicos de muchas profesiones se encuentra con frecuencia el concepto de confianza entre el profesional y su contraparte —cliente, paciente, usuario, etcétera—, así como las demás reflexiones éticas, morales y profesionales relacionadas con este concepto. Prácticamente todos estos códigos —sean de médicos, abogados, psicólogos, etcétera— consignan a la honradez, probidad, rectitud, lealtad, diligencia y veracidad como virtudes que deben existir en cualquier actuación del profesional, ya que son indispensables para construir las relaciones de confianza profesional-cliente y confirman la base del honor y la dignidad de la profesión. Su ausencia destruye toda relación de confianza entre el profesional y su cliente, lo cual es una grave violación al código de ética de esas profesiones. Los colegios profesionales se constituyen típicamente como garantes del cumplimiento de estos deberes profesionales (Fernández del Castillo, 1997).

Sisela Bok (2010: cap. 2) hace una argumentación muy extensa sobre los conceptos de veracidad, engaño y confianza bajo esta particular óptica de la ética. Pone en tela de juicio las argumentaciones de lo cotidiano, como los noticieros y diarios. Respecto a este tema ella afirma: “[...] estoy convencida que la confianza es condicional y tiene mucho que ver con la fe, entendida ésta como una expectativa o convicción.” La autora reflexiona acerca de los componentes morales y éticos de la verdad y el engaño, tanto personal como organizacional. Su libro fue escrito al principio de la era en que las instituciones —en especial las públicas— comenzaron a perder credibilidad a nivel mundial y cuando

los postulados de la sociedad posindustrial eran enunciados. Por lo mismo, su obra se ha vuelto un hito en cuanto a enfoque ético y moral de verdad y confianza.

## CONFIANZA Y PSICOLOGÍA

*“Fiarse de todo el mundo y no fiarse de nadie son dos vicios. En uno se encuentra más virtud, y en el otro, más seguridad.”*

*Séneca*

El enfoque de la psicología considera a la confianza como algo importante para la disciplina y es primordialmente personal; se considera que la confianza es un estado psicológico del individuo, donde el confiante asume un riesgo de ser vulnerable ante el confidente con base a expectativas positivas de las intenciones o comportamiento del confidente (Rotter, 1980). Su estudio incluye rasgos cognitivos, conductuales y emocionales, y se enfoca en las características de la personalidad, las diferencias personales, las actividades sociales, las relaciones humanas, etcétera.

PytlikZillig y Kimbrough (2016: 18) consignan una amplia variedad temática de textos al respecto de la confianza sólo en campo de la psicología; por ejemplo, con enfoques del concepto relacionadas con emociones y afectos describen los textos de: Izard, Kleinginna, Russell, Russell y Barrett; con actitudes: Eagly y Chaiken, Gawronski; con motivaciones: Elliot y Niesta, Hasan y Hynds, Kleinginna,

Winter *et al.*, etcétera.<sup>21</sup> Si bien en este campo se encuentran múltiples definiciones específicas, es posible distinguir algunas de tipo general; por ejemplo:

La confianza es un concepto multifacético generalmente definido como la expectativa de resultados positivos que se pueden recibir con base a la acción esperada de una contraparte en una interacción que se caracteriza por la incertidumbre. Es una variable de interés para los científicos y los profesionales de este campo que trabajan en una variedad de áreas de la psicología que involucran las relaciones interpersonales, incluyendo las matrimoniales, sociales y empresariales. En la psicología se trata a la confianza tanto como una variable de disposición de la personalidad como un estado temporal. (Ross, 2010)

Rousseau *et al.* (1998: 395) la definen como: “[...] la confianza es un estado psicológico que comprende la intención de aceptar la vulnerabilidad basada en expectativas positivas de las intenciones o conducta de otro.” Robinson (1996: 576) definió a la confianza como “[...] la suma de las expectativas, suposiciones o creencias de una persona acerca de la probabilidad de que las acciones futuras de otro serán beneficiosas, favorables, o al menos no en detrimento de los intereses propios.” Rotter (1980: 2) estableció algo parecido: “[...] confianza es la expectativa calculada por una persona acerca de las acciones de una contraparte de la que eventualmente podría depender.” Castelfranchi y Falcone (2000: 801) definieron “[...] la confianza es, antes que nada, un estado mental, una actitud.” Según Rempel *et al.* (1985: 96): “[...] la confianza requiere que la contraparte sea vista como

---

21 1) C. E. Izard (2010) p.363-370. 2) P. R. Jr. Kleinginna y A. M. Kleinginna (1981) p.345-379. 3) J. A. Russell (2012) p.337. 4) J. A. Russell y L. F. Barrett (1999) p.805-819. 5) A. H. Eagly, y S. Chaiken (2007) p.582-602. 6) B. Gawronski (2007) p. 573-581. 7) A. J. Elliot, y D. Niesta (2009) p. 56-76. 8) A. R. Hasan y A. Hynds (2014) pp. 19-28. 9) P. R. Jr. Kleinginna y A. M. Kleinginna (1981) p.263-291. 10) D. G. Winter, O. P. John, A. J. Stewart, E. C. Klohnen y L. E. Duncan (1998) p. 230.

fiable y predecible y que se preocupe por las necesidades del confiante; conlleva a que cada individuo sienta un sentimiento de confianza en la relación con la contraparte.”

Como en otros enfoques disciplinarios ya mencionados, la confianza se entrelaza con la fe. Según estos autores “[...] el aspecto más importante de la confianza en las relaciones cercanas parece ser la fe: la creencia de que la contraparte actuará de una manera cuidada, sea cual sea el futuro.” (Rempel *et al.* 1985: 98)

Petermann (1996: 34) afirma que en psicología se ha estudiado a la confianza desde tres perspectivas: personalidad, situación y relación. Bajo la primera perspectiva, se han estudiado características inherentes de comportamientos interpersonales relativos a la confianza. Bajo la segunda, la confianza se considera en relación con sus *variables situacionales*; es decir, la influencia del contexto —variables de refuerzo y entorno— en la creación o no de esa confianza. Bajo la tercera perspectiva, la confianza se ha estudiado como variable relacional en un contexto más parecido a la percepción de confianza hecha por la sociología, en forma de un cálculo que intenta reducir el eventual riesgo.

Paliszkievicz (2011: 316) identifica tres factores que intervienen en la creación de la confianza: 1) es un proceso interactivo en el que al menos dos personas aprenden sobre la confiabilidad del otro; 2) la dinámica de la confianza se basa en una percepción y comportamiento iniciales y se incrementará o no de acuerdo a la retroalimentación y experiencias; 3) no hay certeza en un principio de que se hará honor a la confianza.

Al margen de las diversas definiciones, puede observarse que en psicología la confianza se estudia como una característica personal de los individuos —con excepción de la psicología social—, lo cual puede deducirse de las diversas

características encontradas en las definiciones: en general, se le asocia a una predisposición del carácter de la persona que confía, a una cualidad que pueden tener aquellos a quienes se les tiene confianza o a una creencia compartida por un grupo (Kramer, 1999). Pese al amplio reconocimiento de la importancia del concepto de la confianza entre los investigadores en psicología, no existe aún consenso para definirla (Gill *et al.*, 2005; Kramer, 1999).

## CONFIANZA Y SOCIOLOGÍA

*“Más que el interés mutuo es la confianza mutua la que mantiene unidas las asociaciones humanas.”*

*H. L. Mencken*

Al establecerse las bases de la sociología desde su inicio en el siglo XIX, se distinguen dos énfasis principales en su estudio: por un lado, los colectivos sociales o *sociedades*, cuyo estudio son las estructuras y los organismos sociales, sistemas sociales, la sociología colectiva, etcétera; y por el otro, los individuos socialmente embebidos o *actores sociales*, las personas miembros de una sociedad, sus acciones y sus contextos sociales (Dawe, 1978: 366). Auguste Comte, Lorenz Von Stein, Herbert Spencer y Karl Marx establecieron las bases del primer énfasis; Max Weber, Vilfredo Pareto y George Mead las del segundo. Entre los muchos temas que comenzaron a estudiarse en este campo, desde su inicio, se encuentra el de la confianza, mayormente como una teoría y un concepto social, colectivo, basado en el primer enfoque; hasta años recientes, se ha hecho énfasis en el segundo. Según Piotr Sztompka, profesor de sociología en la Universidad Jagiellonian de Cracovia y uno de los máxi-

mos teóricos contemporáneos, señaló al respecto: “[...] a nivel ontológico hay un giro desde la visión ‘dura’: sistémica, holística, orgánica de la sociedad hacia la visión ‘suave’: la fábrica social, vista como patrones fluidos y en constante movimiento, una matriz de acciones e interacciones humanas.” (Sztompka, 1999: 1)

Por lo mismo, el estudio sociológico de la confianza ha pasado por diversas etapas y énfasis, hasta llegar a la que podríamos considerar “moderna”, resultado de las sociedades industriales y posindustriales de la posguerra. La etapa “contemporánea” de su estudio incluye también ya a la “sociedad de la información”. Alain Touraine, sociólogo francés —director e investigador de la Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de la Universidad de París en Ciencias y Letras—, fue pionero en establecer los conceptos del cambio de la sociedad industrial, donde las naciones industrialmente avanzadas se estaban moviendo hacia una sociedad posindustrial, en la que la gran industria estaba siendo desplazada como sector predominante por la tecnología avanzada —en especial la informática—, los servicios y las actividades financieras y bursátiles, y en donde cada vez más las decisiones económicas y políticas se entrelazaban.

Touraine fue uno de los autores clave que sentaron las bases de las teorías de la evolución de la sociedad posindustrial hacia la actual sociedad de la información, donde nuevos conceptos de colaboración social, economía, etcétera, se están desarrollando. Él estableció, además, que estas nuevas sociedades posindustriales eran altamente tecnificadas y “programadas”; esto es, “[...] su sello general consiste en que las decisiones y las estrategias económicas no poseen ya la autonomía y el carácter fundamental que tenían en la sociedad anterior, definida por un esfuerzo de acumu-

lación y por la obtención de beneficios a partir del trabajo directamente productivo.” (Touraine, 1969: 37)

Otro autor que contribuyó fuertemente a esas teorías de la sociedad posindustrial fue Daniel Bell, investigador de la Universidad de Harvard, quien afirmó:

[...] en términos descriptivos, hay tres componentes de la sociedad posindustrial: 1) En el sector económico, hay un cambio desde manufacturas hacia servicios; 2) La tecnología se vuelve el eje alrededor del cual gira una industria basada en la ciencia; 3) En términos sociológicos, hay un auge de nuevas élites técnicas y el advenimiento de nuevos principios de estratificación social. Desde aquí se puede establecer que la sociedad posindustrial significa el auge de nuevas estructuras y nuevos principios axiales: un cambio de una sociedad productora de bienes a una sociedad de la información o el conocimiento; y en esos modos del conocimiento un cambio en el eje de abstracción desde el empirismo o ensayo-y-error hacia la teoría y codificación del conocimiento teórico para impulsar la innovación y la propuesta de la política. (Bell, 1973: 487, citado por Janowitz y Olsen, 1974)

John Kenneth Galbraith —profesor de la Universidad de Harvard— también aportó a los conceptos de esta sociedad posindustrial. En esencia, estableció que en estas sociedades las condiciones económicas del crecimiento tienen, además de los factores de producción típicos industriales, una serie de factores nuevos como la investigación científica y el desarrollo tecnológico, la información, la educación especializada, etcétera. Estas sociedades están dominadas por grandes organizaciones político-económicas y se caracterizan por una mayor capacidad para planear su cambio, para controlar su sistema de relaciones sociales y para actuar sobre las actitudes (Galbraith, 1971).

La importancia de estas conceptualizaciones de una sociedad posindustrial es que ya incluyen a la información, y la cada vez mayor producción y consumo de información

por parte de la sociedad contemporánea y son las que posteriormente han venido a cambiar radical y profundamente los conceptos y teoría de la confianza. *Confianza e información* empezaron a entrelazarse a partir de estas conceptualizaciones.

Otro de los autores que prepararon el terreno para el estudio de las estructuras sociales contemporáneas fue Talcott Parsons, sociólogo de la Universidad de Harvard. Como miembro de la corriente sociológica conocida como estructural-funcionalista, él defendió la idea de una estructura social formada por un conjunto de personas que tienen una determinada posición social así como por una serie de funciones asignadas a cada una de esas posiciones. Esta corriente se opone en sus supuestos básicos a las teorías del *conflicto* de Marx y Weber, las cuales establecen la idea que la sociedad es determinada y dirigida por la eterna lucha entre los diferentes grupos sociales quienes pugnan por imponer sus valores morales y dominar. El hecho de concebir la sociedad en los términos de la corriente estructural-funcionalista configura un paradigma con cuatro supuestos fundamentales para la comprensión de sus teorías:

- En efecto existen estructuras sociales.
- Los objetos y sujetos de la vida social están inmersos en esas estructuras.
- La conducta de las personas está determinada por esas estructuras.
- Cada objeto y sujeto de la estructura tiene asociada una función.

Parsons es pionero en presentar las estructuras sociales como un “sistema”; esto es,

[...] un conjunto interrelacionado y jerarquizado de partes que al interactuar producen determinado comportamiento [...] jerarquizado significa que existe un orden por rango social [...] el conjunto interrelacionado de partes en el que no hay una más importante que otra forma un 'aparato' [...] Existe un criterio de jerarquización, que coadyuva al equilibrio el cual es fruto del cambio y la estabilidad [...] (Parsons, 1965)

Las mayores aportaciones de este autor son, por un lado, que intentó aclarar la distinción entre acción y sistema, entre subjetivismo y objetivismo de las teorías sociológicas del momento; y por el otro, su desarrollo de la idea de *acción* desde el enfoque social. *Acción* tiene una connotación distinta a la de *conducta*.

Esta última implica una respuesta mecánica a los estímulos, mientras que la primera implica un proceso mental proactivo y de creación; idea que sería aprovechada al máximo posteriormente por Luhmann. Las investigaciones difieren en si la confianza es un prerequisite para la acción o es un producto de una acción; es decir, algunos autores afirman que los individuos actúan porque confían mientras que otros sostienen que la confianza se constituye sólo en el momento que la acción es realizada.

Walter Buckley, profesor de sociología en la Universidad de Nueva Hampshire, abundó más en las ventajas de esta idea de aplicar la teoría de sistemas<sup>22</sup> para la sociología: 1) ya que la teoría de sistemas se deriva de las ciencias naturales, es susceptible de ser aplicada a todas las ciencias sociales y conductistas, y permite introducir un vocabulario que las unifica; 2) la teoría de sistemas incluye varios niveles de profundidad de análisis y puede aplicarse tanto a los

22 La *teoría de sistemas* es una teoría desarrollada en 1950 por Ludwig Von Bertalanffy; consiste en el estudio interdisciplinario de los sistemas en general. Tiene como propósito analizar y desarrollar los principios teóricos aplicables a sistemas en cualquier nivel y luego trasladarlos a todos los campos de la investigación en todas las disciplinas científicas.

grandes aspectos de la vida social más objetivos como a los aspectos pequeños menos subjetivos; 3) la teoría de sistemas puede explicar las interrelaciones entre los numerosos aspectos de los entes sociales y, por tanto, permite perfeccionar los análisis parciales de esos entes (Buckley, 1967).

Otro autor considerado pionero al respecto fue Allan Silver, quien definió: “La confianza es a la vez una cualidad personal y política. Es el juicio de las capacidades, intenciones, carácter, etcétera, de otras personas que son fundamentales para el desarrollo de las empresas de riesgo en la política, la guerra y la economía.” (Silver, 1985: 61)

David Lewis y Andrew Weigert (1985: 976) resumieron que: “La confianza comienza donde la simple predicción termina”. Su obra complementó, desde el punto de vista sociológico, a las conceptualizaciones psicológicas y de actitud de los investigadores experimentales y de encuestas. Estos autores presentaron la confianza desde dos dimensiones: emocional y cognitiva, y la consideran uno de los más importantes componentes del orden social.

A principios de los noventa, James Coleman introdujo el análisis de la confianza como parte del “capital social”; esto es, el componente de capital humano que permite a los miembros de una cierta sociedad confiar entre ellos y cooperar en la formación de nuevos grupos y asociaciones.

El término fue introducido por primera vez en la década de los setenta para corregir la idea de que la sociedad no es más que un agregado de individuos y acciones independientes; el concepto de capital social implica, además, ciertos recursos adicionales implícitos en los procesos sociales a los que las personas pueden recurrir para facilitar sus acciones (Coleman, 1990: 300-302).

Este capital social, a diferencia del capital físico y humano, está embebido en las relaciones interpersonales, ya que

los individuos no actúan de forma independiente unos de otros, sino que desarrollan confianza a través de interacciones mutuas continuas.

Dicho de otra forma, los patrones que forman las organizaciones sociales y las interacciones determinan el capital social. Para Coleman, el grado de confiabilidad de las organizaciones sociales es la forma más importante de capital social. Este capital puede estar constituido por componentes de muy diversa naturaleza que permiten a los agentes sociales establecer colaboraciones con otros agentes y actuar dentro de un cierto sistema social, adoptando diversas formas, tales como redes, confianza, costumbres compartidas, normas y expectativas (Coleman, 1990).

Otros autores siguieron a Coleman desarrollando el concepto de confianza como capital social; fue el caso de Putnam (1995) y Fukuyama (1995). Putnam lo definió así: “[...] capital social se refiere a aquellos rasgos distintivos de la organización social, tales como confianza, normas y redes, que pueden mejorar la eficiencia de una sociedad facilitando la acción coordinada.” (Putnam, 1995: 68) Fukuyama estableció además que “[...] el concepto de capital social —ampliamente utilizado entre los economistas— se desarrolla cada vez más bajo la premisa de que el capital está cada vez menos representado por el dinero, la tierra, las fábricas y las máquinas, y cada vez más por el conocimiento y las habilidades de las personas.” (Fukuyama, 1995: 20) A partir de estos autores, cada vez más otros han incursionado en el tratamiento de confianza como parte muy importante del capital social.

Las primeras investigaciones sociológicas de la confianza bajo la nueva óptica de una sociedad de la información provienen de unos cuantos autores pioneros. Uno de los más importantes al respecto fue Bernard Barber, quien analizó

las relaciones de confianza, orden y cambios sociales. Barber realizó varios estudios en grandes organizaciones empresariales, de gobierno y profesionales acerca de los temas de confianza y certeza —*trust* y *confidence*— y presenta algunas reflexiones de cómo éstas se incrementan o decrementan a lo largo de diversos tipos de relaciones sociales. Caracterizó la confianza como “[...] un conjunto de expectativas socialmente aprendidas y socialmente confirmadas acerca de lo que las personas esperan unas de otras, de las instituciones que los rodean, así como del orden natural y social que establece el entendimiento fundamental en sus vidas.” (Barber, 1983: 164-165) En resumen, establece que la confianza “[...] es la expectativa de persistencia y cumplimiento del orden natural y social.”

Entre los principales investigadores que empezaron a teorizar acerca de las nuevas relaciones entre sociedad, información y confianza destaca el sociólogo alemán Niklas Luhmann, quien en 1979 describió el fenómeno de una creciente complejidad, ambigüedad y riesgo que era inherente a la sociedad de ese entonces. Su teoría fundamental estriba precisamente en el reconocimiento de la complejidad social y en demandar que toda teoría debe ser un arma para reducirla. Una de las grandes diferencias de Luhmann respecto a sus predecesores es que no pretendió demostrar que el funcionalismo fuese inaplicable como herramienta de estudio de los problemas sociales, sino que éste no había sido utilizado en todo su potencial.

Luhmann apuntó, desde fines de los setenta, que “[...] existe una lamentablemente escasa cantidad de literatura acerca de la confianza dentro de la sociología [...] y fuera de esta disciplina lo que hay está teóricamente desintegrado e incompleto.” (1979: 8) Luhmann destacó las características “modernas” de la confianza en comparación con aquella de

sociedades más antiguas y tradicionales. Como derivación de sus estudios con Talcott Parsons, Luhmann también concibió la estructura social como un “sistema”; su particular visión de esa teoría aplicada a la sociedad pretende describir y explicar de manera holística su funcionamiento como un complejo sistema de comunicaciones. Y todavía fue mucho más allá, pues vislumbró a la sociedad como un conjunto de sistemas orientados hacia su propia funcionalidad. Ésa es una gran diferencia con las teorías tradicionales que existían. Su aproximación social desde la teoría de sistemas fue tan explícita que su pensamiento fue calificado como “sociología sistémica”. Ésta es una diferencia radical con otros sociólogos de la época, por ejemplo Jürgen Habermas, quien había profundizado en el replanteamiento de la teoría sociológica crítica buscando fundamentarla con una combinación de pensamiento científico, reflexión social crítica y sociología del conocimiento. Básicamente, en su teoría, Habermas (1987) presentó al sujeto individual como un ser crítico, racional y autocompetente. En cambio, Luhmann no consideraba al sujeto individual como la base de su teoría sociológica; para él, la unidad básica social no es el hombre como ente: son las comunicaciones y los sistemas que entre ellos construyen. La teoría de Habermas integró de manera inédita a Marx, Weber, Parsons, Schütz, Mead y Durkheim —entre otros— comprendiendo objetivismo, funcionalismo, subjetivismo, pragmatismo, etcétera. Luhmann se fue por el camino opuesto y afirmaba que toda la teoría sociológica debe ser reformulada con nuevos modelos, pues lo que existía era demasiado simple para explicar la sociedad actual y, por tanto, era necesario un replanteamiento de la sociología desde las bases. En resumen, Habermas se inclinó por la teoría de la acción individual y Luhmann por la de la acción de los sistemas (Habermas y Luhmann, 1971).

De acuerdo con su visión, Luhmann consideró a la confianza dentro de los sistemas sociales como un factor de enorme importancia en la sociedad contemporánea; tanto así, que abordó el tema a lo largo de muchas de sus obras y, en un cierto momento, dedicó todo un libro a su tratamiento (Luhmann, 1996). Él partía de la idea de que existe socialmente una “necesidad de la confianza”. Para Luhmann, las únicas alternativas a ésta son “[...] el caos o el temor paralizante, y por tanto el hombre por naturaleza tiene que otorgar confianza, aun cuando esto no se haga ciegamente y sólo en ciertas direcciones.” (Luhmann, 1996: 6) En especial y con respecto al tema que nos ocupa, probablemente Luhmann sea el sociólogo que más ha profundizado en el tema al considerar la confianza como uno de los componentes de excelencia para la construcción del tejido social. Según este autor, la confianza no es sólo un elemento psicológico a nivel de los individuos, sino todo un proceso de comunicación social. Y agrega: “[...] la legitimación jurídica y social de las instituciones se conforma como uno de los pilares de la sociedad civil contemporánea, y tal legitimación se basa fundamentalmente en los niveles de confianza que esa sociedad pueda producir, tanto individuales como colectivos.” (Luhmann, 1996: 53)

Para captar bien la visión de Luhmann acerca de este tema, es conveniente distinguir entre lo que él denomina “el futuro en el presente y el presente en el futuro”. Esto es, cada elección que se hace en el presente contiene en sí mismo su propio futuro, el cual es la proyección ilimitada de todas las posibilidades futuras de ese presente. Por lo mismo, una elección actual puede hacer que un cierto futuro se materialice y, con el tiempo, se convierta en un presente. Derivado de lo anterior, para Luhmann, la confianza es:

[...] un mecanismo de reducción de la complejidad del mundo futuro y aumenta la tolerancia a la incertidumbre [...] La confianza es una apuesta, hecha en el presente, hacia el futuro y fundamentada en el pasado [...] la confianza se convierte así en un recurso que permite a las personas ser capaces de actuar dentro de la limitada naturaleza de su conocimiento. (Luhmann, 1996: 28)

El sociólogo, además, introduce como fundamento de su conceptualización la idea de *familiaridad*. Bajo este principio, la confianza básica de las personas se da cuando están familiarizados con personas o eventos que, al serles familiares, les inspiran confianza. Esta confianza basada en la familiaridad reduce la complejidad del mundo. El problema surge con las personas o eventos que no son familiares: “La familiaridad es la precondition para la confianza y la falta de ella lo es para la desconfianza.” (Luhmann, 1996: 32) Y abunda: “La gran complejidad del orden social crea la necesidad más grande de coordinación que se satisface cada vez menos por medio de la familiaridad.” (Luhmann, 1996: 34) En estas circunstancias, “[...] la confianza y la familiaridad tienen que buscar una nueva relación, que sea recíprocamente estabilizadora, la cual ya no se basa en un mundo inmediatamente experimentado, asegurado por la tradición, los supuestos, los mitos o la religión.” (Onghena, 2003: 9) Por tanto, la certeza de las relaciones sociales no puede darse simplemente alejando con restricciones a los extraños, a lo que no sea familiar; debe plantear nuevas relaciones: “La identidad de los sucesos es el avance del presente, preservando el pasado y absorbiendo aquello que es nuevo [...] familiaridad y confianza son, por lo tanto, formas complementarias para absorber la complejidad y están unidas la una con la otra de la misma forma que el pasado lo está con el futuro.” (Luhmann, 1996: 33)

Construir confianza implica, por tanto, enfrentarse a situaciones cuya interpretación sea menos compleja a través de la comunicación. Cuando la confianza trasciende a las personas y se vuelve colectiva se habla entonces de “confianza en los sistemas”. “La confianza no es la única razón del mundo, pero no podría establecerse una concepción muy compleja y estructurada del mundo sin una sociedad definitivamente compleja, que a la vez no podría establecerse sin la confianza.” (Luhmann, 1996: 164)

Resumiendo a Luhmann: “La confianza reduce la complejidad social en la medida que supera la información disponible y generaliza las expectativas de conocimiento, al reemplazar la información insuficiente que se tiene por una seguridad internamente garantizada [...] la sociedad es compleja pero no puede constituirse sin confianza.” (Luhmann, 1996: xxv) Más aún, “[...] la confianza es indispensable al propósito de aumentar el potencial de un sistema social para la acción más allá de las formas elementales.” (Luhmann, 1996: 154)

La confianza implica una relación problemática con el tiempo. Mostrar confianza es anticipar el futuro. Significa comportarse como si el futuro fuera cierto. Se puede afirmar que a través de la confianza el tiempo se invalida o al menos lo hacen las diferencias de tiempo [...] una teoría de la confianza presupone una teoría del tiempo. (Luhmann, 1996: 15)

“La confianza se da dentro de un marco de interacción que está influenciado tanto por la personalidad como por el sistema social, y no puede estar exclusivamente asociado con uno u otro.” (Luhmann, 1996: 9) Por lo mismo, la interpretación de la confianza se presta a una interpretación tanto psicológica como sociológica. (Para más detalle de las teorías de Luhmann véase también Corsi *et al.*, 1986.)

Otra gran autora acerca de la confianza bajo el campo sociológico es Barbara Misztal. En su obra, recopiló una gran cantidad de definiciones del momento, donde sobresale una de las más exhaustivas compilaciones del término *confianza* a fines del siglo xx, sobre todo desde los enfoques de la sociología y la ciencia política. Misztal identificó las fuentes de la confianza como “arreglos institucionales, relaciones interpersonales y disposiciones cognitivas”. Además, la autora estableció una tipología de la confianza, y afirmaba que ésta es un prerrequisito indispensable para el orden social, el cual queda conformado por tres dimensiones: estabilidad, cohesión y colaboración, las cuales a su vez se basan respectivamente en los roles distintivos de la confianza en la vida social (Misztal, 1996: 103-105).

Otro de los grandes autores acerca de la confianza desde el punto de vista de la sociología es, sin duda, Piotr Stompka, quien estableció:

La importancia de la confianza se deriva de ciertas cualidades fundamentales de la acción humana. Al interactuar con los demás debemos articular constantemente expectativas sobre sus acciones futuras. Con frecuencia carecemos de la posibilidad de predicción precisa y exacta o control eficiente. Frente a esas personas quedamos en un estado de incertidumbre, desconcierto y sorpresa. Empero, a menudo no podemos abstenernos de actuar —ya sea para satisfacer nuestras necesidades o para hacer realidad nuestros objetivos—. Tenemos necesidad entonces de enfrentar el riesgo de que esas personas pudiesen volverse contra nosotros [...] en suma: la confianza es una apuesta sobre las futuras y eventuales acciones de otros. (Sztompka, 1999: 25)

Adam Seligman, siguiendo a Luhmann, estableció que la confianza —*trust*— es algo personal, y certeza —*confidence*— es algo relacionado a las instituciones y a los sistemas. Y agregaba: “La confianza es algo casi asocial, muy privado e individual [...] la confianza entra en la interacción social

en los intersticios del sistema o en sus límites, cuando por una u otra razón las expectativas en los roles sociales predefinidos no son ya viables.” (Seligman, 1997: 25)

Sztompka, además, estableció los “objetos primarios de la confianza” en cinco categorías: 1) *confianza en los íntimos y allegados*, esto es, las personas cercanas: familiares, amigos, colegas, vecinos, socios, etcétera; 2) *confianza en los roles sociales*: las personas que por su papel social nos son confiables *a priori* (el médico, el maestro, el sacerdote, el juez, el notario, el ombudsman); 3) *confianza en las instituciones*: la escuela o universidad, la iglesia, la banca, la bolsa, el periódico, el hospital, la biblioteca o el archivo, y a su vez en los procesos institucionales: elecciones, representación popular, parlamentos, etcétera; 4) *confianza en los sistemas expertos o abstractos*: telecomunicaciones, tráfico aéreo, energía, agua, transportes, redes de cómputo, etcétera; 5) *confianza en los sistemas sociales*: el orden social, la administración pública, el régimen, el sistema de salud, la democracia, etcétera (Sztompka, 1999: 42-45).

En cuanto a la confianza como una relación con los demás, Sztompka establece que el otorgamiento de confianza se basa en una estimación de la *confiabilidad* —*trustworthiness*— de la contraparte. La confianza, en este caso, se puede considerar como “la confiabilidad reflejada” del confidente; esto es: la percepción del confiante —el que otorga la confianza— en la reputación, desempeño y apariencia del confidente —aquel en quien se deposita la confianza.

La probabilidad de confianza bien fundada aumenta con la cantidad y la variedad de información verdadera sobre el confidente. Sin ese conocimiento, la confianza implica actuar sin información necesaria para hacerlo; se vuelve ciega al sustituir información que el confiante no tiene con otra

información y las posibilidades de brechas en la confianza son altas (Sztompka, 1999).

Los conceptos de Sztompka acerca de la confiabilidad son utilizados actualmente con frecuencia para fundamentar muchas de las teorías de confianza en la información. De acuerdo con Sztompka, las expectativas de la confianza pueden ir desde simples “cualidades instrumentales” de las acciones tomadas por otros: 1) *regularidad* —método, consistencia, coherencia, continuidad, persistencia—; 2) *razonabilidad* —da razones, realiza acciones bien justificadas, acepta argumentos—; 3) *eficiencia* —competencia, consistencia, disciplina, desempeño apropiado, efectividad—, hasta un nivel más profundo de las acciones que este autor denomina “cualidades morales” de la contraparte: a) *es moralmente responsable* —es decir, se compromete con principios, es honesto, tiene conducta honorable, sigue reglas éticas o morales, muestra integridad—; b) *es veraz* —auténtico, franco, amable—; c) *es justo y equitativo* —aplica criterios universales, estándares iguales, debido proceso (Sztompka, 2001).

Barbalet, a diferencia de otros autores, afirma que “[...] la confianza no puede ser basada en un cálculo racional; se basa en expectativas, y como ellas se refieren a las futuras acciones de otro es algo muy precario e incierto [...] Es una acción que trae un futuro deseable hacia el momento actual, una proyección inversa.” (2009: 367, 370)

Chopra y Wallace recopilaron un conjunto de definiciones de confianza usadas con frecuencia, e hicieron un resumen de ellas estableciendo algo parecido: “La confianza es una voluntad de depender de un otro específico, basado en la certeza de que ello conducirá a resultados positivos.” (2003: 3) Estos autores también mencionaron la dependencia y el riesgo como dos precondiciones para la confianza.

## CONFIANZA Y CIENCIA POLÍTICA

*“Confía... pero verifica.”*

*Ronald Reagan*

Continuando con el análisis de la confianza desde otros campos disciplinarios, existe también el enfoque de la ciencia política. Básicamente, la confianza en la política tiene que ver con dos vertientes: la eventual confianza de los ciudadanos en que el gobierno tiene el derecho y la competencia de actuar en su nombre y representación —legitimidad—, y la eventual confianza en que ese gobierno actuará efectivamente en favor del bienestar, progreso y desarrollo social —eficiencia—. Casi todos los que escribieron tratados acerca del poder de los gobernantes o del Estado tocaron de alguna manera el tema, directa o indirectamente: Richelieu, Rousseau, Montesquieu, Tocqueville, Locke, etcétera. Ya desde el año 167 el emperador de Roma Marco Aurelio Antonino Augusto afirmaba al respecto en sus *Meditaciones*: “Todo lo que oímos es una opinión, no un hecho; todo lo que vemos es una perspectiva, no la verdad”. En el siglo XVI Maquiavelo fue uno de los primeros y más notorios en abordar este enfoque político acerca de la confianza y su posible abuso, así como sus términos relacionados: fiabilidad, riesgos, apariencia y credibilidad, etcétera. Sus obras están repletas de principios y reflexiones al respecto; por ejemplo, en *El Príncipe* afirma: “Todos ven lo que aparentas ser, pocos saben lo que realmente eres; pero esos pocos no se atreverán a tomar una posición en contra de la opinión general”, y añade: “[...] aquel que engaña siempre encontrará a aquellos que son proclives a ser engañados.”<sup>23</sup> En

---

23 Véase: Nicolás Maquiavelo. 1513. *El Príncipe*. Cap. XVII y XVIII.

sus *Discursos*, Maquiavelo escribió: “[...] y la gente del pueblo (como dice Tulio Cicerón), aunque son ignorantes, son capaces de apreciar la verdad, y fácilmente ceden cuando la verdad les es dada por un hombre de confianza.”<sup>24</sup> En esa misma obra, afirmó: “[...] aunque puede suceder que la gente pueda ser engañada por la fama, las opiniones y los actos de un hombre, estimándolos más grandes de lo que en verdad son.”<sup>25</sup> En *El Arte de la Guerra* anotó: “Aquellos que tienen su ciudad bajo sitio deben protegerse a sí mismos del engaño y la astucia del enemigo y, por lo tanto, los sitiados no deben confiar en nada de lo que ellos ven que el enemigo hace continuamente, y deben por tanto siempre dar por hecho que eso se está haciendo por engaño y para perjudicarlos.”<sup>26</sup> Benjamin Disraeli afirmó: “la opinión pública es más bien sentimientos públicos.”<sup>27</sup> Gustave Flaubert resume en sus *Obras*: “no existe la verdad; sólo existe la percepción.”<sup>28</sup> Alexis de Tocqueville funda su idea política en el principio de que “[...] para que un Estado pueda ser en verdad poderoso se requiere indispensablemente que esté en una relación de confianza con sus ciudadanos.” (Hall, 1992: 16-24)

En tiempos más modernos, la mayoría de los enfoques políticos de la confianza tienen que ver con situaciones particulares de ciertas sociedades en ciertos momentos históricos. Así, por ejemplo, muchos trabajos acerca de la confianza bajo esta óptica se enfocan en temas colaterales, como la confianza en la paz, en la democracia, en el gobierno, en

---

24 Véase: Nicolás Maquiavelo. 1531. *Discursos sobre la primera década de Tito Livio*. Libro I, Cap. IV.

25 *Ibidem*, *Discursos*. Libro III, Capítulo XXXIV.

26 Véase: Nicolás Maquiavelo. 1520. *El Arte de la Guerra*. Libro IV.

27 Véase: Benjamin Disraeli. 1880. “Speech at the House of Commons: Compensation for Disturbance Bill”, Agosto 3, 1880. *The Complete Works of Benjamin Disraeli*, Hastings (England): Delphi Classics, 2016.

28 Véase: Gustave Flaubert. 1884. *Oeuvres*. T. II.

las instituciones políticas, en la administración pública, etcétera, en especial de alguna región, país, o momento histórico. Existe además un sinnúmero de estudios de carácter eminentemente práctico, encaminados no a teorizar acerca de este tema sino a medir específicamente la confianza de los ciudadanos en una cierta administración pública en un tiempo y lugar dados.

En tiempos más modernos, Zygmunt Bauman —uno de los teóricos contemporáneos más connotados acerca de la confianza en el ámbito político— afirma que la ética de un gobierno no consiste simplemente en que los funcionarios sean éticos dentro de él; la ética gubernamental tiene un propósito claro: su objetivo es obtener la confianza del público; tiene la intención de aumentar la equidad y la apariencia de imparcialidad en su sistema político que no podría funcionar si el público no percibe que es justo. Esto no es fácil, pues de acuerdo con este autor “pareciera que el mundo de hoy conspira contra la confianza.” (Bauman, 2008: 64)

En la época actual los gobiernos tratan de desenvolverse en una era de desconfianza [...] un número cada vez mayor de gobiernos de diversos países y regiones locales alternan entre sus programas de desarrollo y sus escándalos éticos [...] Cada día hay más divulgación y acceso a la información condenatoria, pero poco se hace en pro de más orientación profesional ética y, cuando existe, es muy limitada. (Bauman, 2008: 64-68)

Bauman habla también sobre el hecho de que en la actualidad no hay una expectativa de que las personas deban actuar moralmente ya que no se obtiene de ello un beneficio financiero o espiritual; el valor de la moral no es algo que pueda ser probado, y además hoy en día es más rentable reportar lo inmoral que lo moral:

[...] es más popular y fácil para los medios y los comentaristas infundir desconfianza que infundir confianza hacia los funcionarios de cierto gobierno local y, por lo mismo, se hace con más frecuencia. Esto hace que pareciera que las cosas están empeorando cuando la realidad es que las cosas mejoran, aunque sea de forma demasiado lenta y en muy pocas jurisdicciones. (Bauman, 2008: 20)

Por último, señala que la coerción política y social del pasado se ha tratado de sustituir cada vez más por la seducción o la persuasión, aunque agrega también que ésta es un área donde la ética gubernamental ha sido sumamente incompetente y ha logrado poco. Bauman consigna, además, que existen hoy en día algunos buenos programas de formación que tratan de inculcar los valores de la ética en el gobierno, pero nuestra sociedad en su conjunto ha sido poco influida por ella. Pocas personas de ese sector conocen siquiera los conceptos básicos.

Desde fines del siglo XX y lo que va del corriente, una de las tendencias de mayor desarrollo en las sociedades del hemisferio occidental es la inédita expansión de los derechos civiles y políticos del ciudadano como mecanismo que permita lograr mayor confianza del público en las administraciones públicas y en los gobiernos. Lo que subyace mayormente bajo los modernos conceptos de *gobierno abierto* —*Open Government*—, transparencia, rendición de cuentas, mayor apertura, colaboración y participación ciudadana, etcétera, es la búsqueda de innumerables gobiernos del mundo por obtener mayor confianza entre sus ciudadanos, de parecerles más fiables, de ofrecerles mayor certeza. Ello obedece a que numerosos autores que han tratado la confianza bajo el enfoque de la ciencia política —al margen de posturas y definiciones— coinciden en el hecho de que para una sana convivencia social se requiere de la confianza. Fukuyama lo expresa así: “[...] el bienestar de una nación,

así como su capacidad para competir, se halla condicionado por una única y penetrante característica cultural: el nivel de confianza inherente a esa sociedad.” (1995: 25) Entre las definiciones que existen acerca de la confianza desde este campo él establece: “[...] es la expectativa que surge dentro de una comunidad de comportamiento normal, honesto y cooperativo, basada en normas comunes, compartidas por todos los miembros de dicha comunidad bajo estándares aceptados.” (Fukuyama, 1995: 45)

En este campo disciplinario, existen pocas definiciones generales de *confianza*; más bien consisten en “caracterizaciones” o derivados de otros campos. Muchos citan en esta área de confianza y política a Piotr Sztompka, quien afirma que “[...] se confía en una institución cuando ésta es percibida como regular, eficiente, fiable, representativa, equitativa, transparente y benevolente” (Sztompka, 1999: 53); y de estas afirmaciones se han hecho extrapolaciones a las instituciones de gobierno. Canel y García trasladan lo desarrollado en el entorno de las relaciones públicas:

Se podría decir que la gente confía en un gobierno cuando lo percibe como íntegro (es decir, cuando cree que actúa en justicia), fiable (cumple sus promesas) y competente (capaz de hacer lo que promete). La confianza tiene una dimensión temporal: hace relación al pasado y al futuro. La referencia al pasado tiene que ver con el juicio acumulativo de que la otra parte se comporta como se espera. (Canel y García 2013: 33)

La confianza en un gobierno dado tiene muchos factores embebidos: es parcial y no absoluta; varía constantemente con el tiempo, las evaluaciones y los contextos y contingencias económicas, sociales, culturales, partidistas, etcétera; su nivel cambia por épocas, país o región, regímenes políticos, circunstancias, los medios de información, antigüedad de la

administración, edad, ingreso, ideología, etcétera (Citrin y Green, 1986; Bouckaert *et al.*, 2002).

Respecto a las organizaciones del sector público, Bouckaert *et al.* (2002: 27) establecen que “[...] la confianza se construye y destruye en el tiempo porque se confía en la organización que atesora un comportamiento consecuente con su pasado y que le hace, por tanto, previsible de cara al futuro; quien genera incertidumbre es porque no se sabe bien qué se puede esperar de él... pero a su vez, la confianza implica incertidumbre y riesgo”. Como puede verse, se encuentran mayormente caracterizaciones y no definiciones.

Un capítulo especial de la confianza en el sector público se concentra en la parte de la “administración pública”. Ésta es una función del Estado realizada por el conjunto de sus instituciones y organizaciones de carácter público que por medio de la administración tienen la responsabilidad de buscar en forma directa el servicio y la utilidad públicos, así como el logro de los fines del Estado dentro del orden jurídico establecido.

Este tipo específico de la administración pública se considera un subcampo de estudio dentro de la ciencia política. Las primeras bases de la administración pública fueron establecidas en el siglo XIX; Charles-Jean Bonnin estableció en 1808, a partir de los postulados de la Revolución Francesa, los primeros principios de lo que debe ser la administración del Estado moderno o administración pública, ya con ese nombre (Bonnin, 2004). Robert Von Mohl estableció los fundamentos del “Estado de derecho” y su correspondencia con la administración pública. Lorenz Von Stein profundizó en ello estableciendo que la administración pública no sólo debe ser objeto de un tratamiento jurídico, sino que debe incluir la teoría de la administración moderna. Probablemente el que más aportó en ese siglo al tema fue Max Weber,

quien desarrolló de los principios de la burocracia moderna y la administración pública al establecer que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre las siguientes características (Weber, 1964 [1922]):

- Centralización y descentralización planeada de procedimientos.
- Carácter legal de normas y reglamentos administrativos.
- Rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales.
- Carácter formal de las comunicaciones.
- Racionalidad en la división de responsabilidades en el trabajo.
- Impersonalidad en puestos y relaciones de trabajo.
- Jerarquías bien establecidas de autoridad en las oficinas.
- Profesionalización y especialización de los empleados públicos, buscando eficiencia, competencia técnica y meritocrática.
- Total previsibilidad del funcionamiento de las oficinas.

Por su mismo carácter de “pública”, este tipo de administración se convierte en el mayor vínculo administrativo entre los ciudadanos y el poder político en turno; debido a ello, una gran parte de las manifestaciones de la confianza o falta de ella en el sector público se da precisamente entre la ciudadanía y las organizaciones de la administración pública, por lo que el Estado debe poner especial atención en este rubro. En el marco de los principios de toda buena administración pública moderna destacan —entre otros— los de seguridad jurídica, la buena fe y la “confianza legítima”. Este último consiste en que las expectativas generadas por la administración pública con sus actuaciones previas deben ser respetadas en el futuro de acuerdo con los princi-

pios de congruencia y coherencia, salvo que específicamente se justifique —con argumentos razonables— la necesidad de actuar de otra forma.

Los estudios acerca de la confianza dentro de la ciencia política, y en especial en la administración pública, a menudo derivan también hacia la *desconfianza*. En décadas anteriores, la medición de la confianza en el gobierno se hacía en una simple escala unidimensional. Las recientes conceptualizaciones de que “desconfianza activa” es diferente de una simple “baja confianza” han determinado el rumbo de los nuevos estudios al respecto que implican diferentes consecuencias, y por lo mismo generan conjuntos diferentes de soluciones y propuestas políticas al respecto. Desde el siglo XVIII, autores como David Hume o John Adams consideraron que una *razonable desconfianza* ante el gobierno es una virtud social del ciudadano ilustrado, y no la confianza absoluta. En tiempos actuales otros continúan con esos mismos postulados (Hardin, 2002: 2). Esta desconfianza sanamente canalizada debe conducir a la permanente vigilancia del ciudadano hacia el poder público, y a una mayor participación activa de aquél en la vida política. Ciertamente, la confianza innata en el gobierno simplifica la vida tanto para el gobierno como para los ciudadanos, pero esto no es lo más recomendable para una democracia exitosa. La confianza en el gobierno, y en especial en la administración pública, no es —no debe ser— una actitud social preexistente y graciosamente otorgada de forma absoluta por los ciudadanos; debe ser creada y mantenida permanentemente a través de un proceso de evaluación constante e ininterrumpido, donde los poderes se vigilan uno al otro y los ciudadanos vigilan a todos ellos. Una cierta confianza se genera, pero ésta siempre es condicional y por tanto reevaluada gracias al constante acceso a la información, transparencia

y rendición de cuentas. De lo anterior se deduce que una cierta cantidad de desconfianza permanente es sana ya que funciona como el motor de la confianza. Stompka (1999: 140) llama a esto “la primera paradoja de la democracia” y lo resume así: “[...] cuanto más haya una desconfianza institucionalizada, más habrá confianza espontánea”. El concepto de *desconfianza* será tratado con más detalle en un apartado al efecto.

## CONFIANZA Y ECONOMÍA

*“La confianza es probablemente el principal componente del capital social, y el capital social es una condición necesaria para la integración social, la eficiencia económica y la estabilidad democrática.”*

*Kenneth Newton*

Desde el punto de vista de la economía, también existen numerosos análisis de la confianza como requisito base para las relaciones económicas y de negocios, fiduciarias, etcétera. Por su misma naturaleza, el enfoque económico cubre una amplia variedad de perspectivas de la confianza: las consideraciones macroeconómicas que crean confianza de los miembros de una sociedad en su modelo e instituciones económicas, las relaciones proveedor-cliente, las relaciones interproveedores, el mercadeo y la publicidad, comercio electrónico, confidencialidad de datos de clientes, etcétera. Por lo mismo, pueden encontrarse, dentro de esta faceta económica, un sinnúmero de documentos bajo cada una de estas perspectivas secundarias de la confianza en la economía, cada una de los cuales presenta definiciones

y conceptualizaciones parciales de acuerdo con el énfasis deseado y el propósito del estudio que se haya realizado.

Así, por ejemplo, dentro de las consideraciones macroeconómicas, se distinguen los estudios de Fukuyama (1995), quien a partir del examen de variadas sociedades actuales trata de establecer los principios subyacentes que fomentan la prosperidad social y económica: sólo aquellas naciones con un alto grado de confianza social podrán crear economías flexibles y dinámicas a gran escala para insertarse en la nueva economía global.

En los documentos de economía bajo la perspectiva de relación cliente-proveedor, podemos encontrar definiciones de la confianza como “[...] la expectativa de una parte —persona, empresa o grupo— acerca de un comportamiento éticamente justificable de mutua reciprocidad con una contraparte en una relación de intercambio económico.” (Hosmer, 1995: 380) Blackwell *et al.* (2003: Cap.1) hacen una definición parecida y afirman: “La confianza es una expectativa entre dos partes que desean establecer una transacción para la consecución de un beneficio económico común.” Bajo esta misma óptica de confianza entre cliente-proveedor pueden encontrarse numerosos trabajos de diversos autores desde hace ya buen tiempo; por ejemplo Doney y Cannon (1997), o también Dwyer, Schurr y Oh (1987: 18). Estos últimos definieron la confianza bajo la óptica del mercadeo, como: “La convicción de que la palabra o promesa de una contraparte es fiable y que cumplirá sus obligaciones en una relación de intercambio.” Moorman, Zaltman y Deshpandé cambian un poco su objeto y definen: “[...] confianza es la voluntad de depender de otra persona de la cual uno se fía.” (1992: 315)

Dado que el mercadeo y en especial la publicidad son negocios multibillonarios que se basan primordialmente en la confianza de los clientes —tanto potenciales como rea-

les—, desde hace ya buen tiempo un sinnúmero de obras han sido escritas bajo este enfoque, en un afán de establecer las causas, efectos, aumento, detrimento o pérdida de esa confianza. Como ejemplo de ello, si se revisan las más afamadas revistas dedicadas a los negocios —*Harvard Business Review*, *Latin America Business Review*, *Universia Business Review*, *California Management Review*, *USA Business Review*, por mencionar algunas—, puede observarse que el tema de la confianza en los negocios es recurrente en prácticamente todos sus fascículos. Cada vez más se observa una gran cantidad de reportes y publicaciones, tanto impresas como en línea, que presentan datos acerca de cifras y tendencias de las preferencias de los consumidores y su confianza: las hay globales, por regiones, por países, por edades, por grupos-objetivo, por sectores, por empresas, presenciales, en línea, etcétera. Simplemente, como ejemplo, pueden mencionarse los reportes *Global trust in advertising report* de la organización Nielsen, quien presenta estos datos periódicamente. Al igual que en el área de confianza y gobierno, la confianza en empresas, industria y productos tiene muchos factores embebidos: es parcial y no absoluta; varía constantemente con el tiempo, las evaluaciones y los contextos y contingencias económicas, sociales, culturales, etcétera. Su nivel cambia por épocas, país o región, circunstancias, medios de información, edad, ingreso, etcétera, y ha sido fuertemente cuestionada en esta “era de la información”. Por ejemplo, Morrison (2015) establece que en un estudio reciente hecho al efecto entre los consumidores de la Unión Americana, sólo el 4% de ellos piensa que la industria de mercadotecnia se comporta con integridad, y casi la mitad de los consumidores no cree en ninguna fuente de noticias comerciales. Como dato interesante, el mencionado reporte Nielsen establece que la fuente de mayor

confianza entre los consumidores a nivel global acerca de bienes o servicios —84% de ellos— proviene de recomendaciones hechas por conocidos, por encima de sitios web, anuncios en televisión, radio o prensa, etcétera (Corporación Nielsen, 2013).

Finalmente, en el enfoque económico de la confianza puede encontrarse una vertiente dedicada a este concepto específicamente en la dirección de empresas, el liderazgo, la cultura organizacional, etcétera, como elemento fundamental para la adecuada toma de decisiones, aumento de la productividad, mejora de las relaciones personales interempresariales, etcétera. Este enfoque se traslapa en buena medida con el de confianza y la teoría de las organizaciones. Mayer *et al.* (1995: 712) establecieron que: “La confianza es el mejor mecanismo de control para lograr que los empleados trabajen juntos de manera más productiva y eficaz.”

## CONFIANZA Y TEORÍA DE LAS ORGANIZACIONES

*“Como líder, uno no tan sólo tiene que hacer lo correcto, sino ser percibido como alguien que hace lo correcto. La consecuencia inevitable de buscar el liderazgo es verse sometido al escrutinio público intenso, debiendo responder a altos niveles de expectativas, y tratando de mejorar una reputación que constantemente se ve amenazada.”*

*Jeffrey Sonnenfeld y Andrew Ward, Firing Back*

Existen numerosos estudios y documentos que muestran que los ingresos, las ganancias, la productividad, la eficiencia, etcétera, de una organización se ven afectados positiva o negativamente dependiendo del nivel de confianza exis-

tente en el entorno laboral, entendiéndose éste a varios niveles del mismo: la confianza de directivos a empleados, entre líderes y subordinados, entre compañeros, de los empleados hacia los directivos, etcétera. En este contexto, la premisa básica consiste en que la confianza puede ser creada, mejorada o destruida por medio de percepciones y comportamientos personales e intergrupales. De acuerdo con Conant y Norgaard (2011:35):

La confianza te permite dar a la gente dirección, conseguir que todos se alineen, darles la energía para realizar el trabajo. La confianza te habilita para ejecutar con excelencia y producir resultados extraordinarios. Al cumplir con tus compromisos de forma excelente, la confianza se vuelve cada vez más inspiradora, creando un círculo virtuoso de rendimiento.

Desde el punto de vista de la teoría de las organizaciones, Tway (1994) definió la confianza como “[...] el estado de preparación para la interacción desguarnecida con alguien o algo.” Ésta se compone de tres partes: 1) la habilidad o capacidad de tener confianza en algo o en alguien; 2) la percepción de la competencia de ese alguien o algo, y 3) la percepción de las intenciones de ese alguien. Además, cada persona tiene una cierta capacidad para confiar en los demás sobre la base de sus experiencias; se tiene que aprender a confiar en las propias capacidades y las de los demás; y finalmente está la percepción del otro como egoísta o como persona capaz de actuar para el beneficio de los demás.

Blanchard (2010) establece cuatro características esenciales de la confianza en las organizaciones: 1) capacidad, o la cualidad de ser competente en lo que se hace; 2) credibilidad, lo cual tiene que ver con el nivel de integridad de las personas; 3) conexión, o la cualidad de ver por los demás y

tomarlos en cuenta, y 4) congruencia, entre lo planeado, lo que se dice y lo que se hace.

Covey (2006) afirma que: “La confianza es carácter y competencia a partes iguales; cuando se observa un fracaso de liderazgo, podrá comprobarse que siempre es un fracaso de uno o la otra.” Y agrega:

[...] por sobre todo, el éxito en los negocios requiere de dos cosas: una estrategia competitiva ganadora, y una excelente ejecución organizacional. La desconfianza es el enemigo de ambas. Y mientras que la alta confianza no rescatará necesariamente una mala estrategia, la desconfianza casi siempre descarrilará a una buena. (Covey, 2006)

Covey estableció trece “comportamientos” o principios para la construcción de confianza en las organizaciones; en resumen: 1) hablar con la verdad; 2) mostrar respeto; 3) crear transparencia; 4) compensar los errores; 5) ser leal 6) entregar resultados; 7) superarse; 8) confrontar la realidad; 9) clarificar expectativas; 10) rendir cuentas; 11) escuchar antes; 12) cumplir los compromisos, 13) extender la confianza.

En la teoría de las organizaciones, dentro de ellas, se han acuñado conceptos interesantes tales como los “valores intangibles” o “activos intangibles”, que funcionan como un activo que carece de esencia física, pero que en efecto existe y que incide sobre la generación de beneficios actuales o futuros para la organización. Tales valores intangibles agrupan a factores tales como el prestigio, la cultura organizacional, el capital intelectual, la confianza interna y externa en la empresa y la gestión del conocimiento corporativo (Blair y Wallman, 2001). Este último concepto ha estado cobrando especial importancia en las organizaciones y ya se estudian posibles usos en organizaciones de información, como bibliotecas y archivos. Shangong (2000) considera que el conocimiento propio de los miembros de

una organización —incluidas las bibliotecas— es un capital intelectual cuya suma puede ser convertido en factores productivos y en una capacidad innovadora al identificar, desarrollar, utilizar, distribuir y aprovechar el conocimiento individual de una forma efectiva, para compartirlo y volverlo conocimiento colectivo organizacional. Si bien estos conceptos fueron creados para el sector privado y han sido estudiados mayormente dentro de él, recientemente se ha establecido que estos valores también son importantes para las organizaciones del sector público. Se abundará en este nuevo enfoque más adelante.

## CONFIANZA E INFORMÁTICA Y TEORÍA DE LA INFORMACIÓN

*“En Dios confiamos.  
Todos los demás deben aportar suficientes datos.”*

*W. Edwards Deming*

En términos generales, los estudios alrededor de la confianza en el campo de la informática se han realizado en aspectos puntuales del tema: seguridad informática, fiabilidad de sistemas, etcétera, o en aplicaciones informáticas específicas: e-comercio, e-voto, e-gobierno, etcétera. Algunos estudios más sobre la confianza bajo el enfoque de la “teoría de la información”. La base fundamental de este enfoque consiste en el supuesto de que la confianza puede concebirse y reducirse a una probabilidad subjetiva, una simple medida numérica basada en la frecuencia y la experiencia, y por tanto pueden establecerse modelos para establecerla y calcularla de forma automática por una máquina. En este tipo de teorías confluye la informática —en especial la inteligen-

cia artificial y la teoría de “agentes inteligentes”—,<sup>29</sup> la ciencia cognitiva, la ciencia del comportamiento y la teoría de la información. Castelfranchi y Falcone (2010) concluyen que —al margen de mediciones y controles— la medida básica de la confianza en lo relativo a la decisión o no de delegar algo depende principalmente de su componente experiencial; esto es, la expectativa o creencia cuantificada de que el confidente actuará de una manera apropiada y eficiente. Las experiencias repetidas de éxito refuerzan la certeza del confiante. Existen modelos informáticos de la confianza donde ésta se concibe como una expectativa sostenida por interacciones directas repetidas con otros agentes bajo el supuesto de que las experiencias repetidas de éxito fortalecen la certeza del confiante.

Si bien la teoría de los agentes inteligentes y su combinación con la “computación social”, también llamada “informática social” —*social computing*—, todavía tienen mucho camino que recorrer, son temas ya ampliamente estudiados hoy en día. La computación social es un término que abarca un área de la informática que en general se ocupa de la interacción entre los sistemas computacionales y las conductas sociales. En su sentido más amplio y original, la computación social tiene que ver con el apoyo o reforzamiento a cualquier tipo de conducta social a través de sistemas informáticos. Se basa en la creación de costumbres y usos sociales a través del uso de programas y tecnología; ejemplos muy conocidos de ello son las redes sociales, blogs, wikis, correo y mensajería electrónicos, folksono-

---

29 Un *agente inteligente* es un concepto de la inteligencia artificial usado en robótica o computación; es una entidad capaz de percibir su entorno, procesar esas percepciones y responder o actuar en consecuencia de manera racional o correcta tendiendo a maximizar un resultado esperado. En computación típicamente es un programa muy sofisticado para tareas específicas como minería de datos, búsquedas especializadas, etcétera, sobre todo en la web.

mías, etcétera (Charrod *et al.*, 2006). En un sentido más estricto y evolucionado, el cómputo social tiene que ver con el desarrollo y uso de programas muy sofisticados para la minería de datos: la realización de búsquedas especializadas de información en la web, en redes sociales, bancos de datos, la colecta y uso de “big data”, etcétera, con objeto de detectar tendencias, hacer predicciones, verificar reputaciones o credibilidad de sitios o personas en la web, etcétera (Golbeck, 2009).

En particular, estas últimas aplicaciones son las que tienen especial interés en términos de la confianza, si bien ambos enfoques se han convertido en un concepto importante en el mundo de los negocios. Bajo la teoría del cómputo social y los agentes, teóricamente es posible construir y usar sistemas informáticos que en función a ciertos parámetros midan y evalúen la confianza de un portal, un blog, un sitio web, una base de datos, una red, etcétera, así como sus riesgos e incertidumbre, obviamente con la intención de posteriormente poder ofrecer estos parámetros a empresas y público como indicadores de confianza en la web. El cómputo social a través de agentes inteligentes puede ser utilizado por las organizaciones en numerosos campos; entre éstos: la e-reputación de un sitio, empresa, producto o servicio; la gestión de riesgos; el lanzamiento de nuevos productos; la vigilancia de tendencias, competencia, opinión, etcétera. Si bien teóricamente esto es posible y hay algunos resultados, todavía se está muy lejos de poder considerarlo como algo práctico y real a nivel masivo, al margen de que siempre puede incluirse un sesgo en estas evaluaciones, lo cual puede acabar con su confianza de golpe.

El concepto de confianza también ha sido desarrollado a partir de la teoría de la información con el propósito de analizar y establecer modelos de confianza utilizables por

computadores al enviar o recibir información. Partiendo de los postulados de la teoría de la información, Gerck (1998: 194-195) estableció: “Confianza es lo que es esencial para un canal de comunicación, pero que no puede ser transferido desde un emisor a un destinatario mediante ese mismo canal. La confianza requiere de otros canales múltiples e independientes para ser comunicada.” Y abunda en esta definición afirmando:

La confianza en canales de comunicación tiene propiedades matemáticas. No debe tener nada que ver con relaciones de amistad o conocimientos personales, relaciones obrero-patronales, lealtad o traición y otros conceptos previos de por sí excesivamente variables. Tampoco debe ser interpretada en un sentido puramente subjetivo, como una emoción, un sentimiento o algo puramente personal o psicológico. La confianza ha de entenderse como algo potencialmente transmisible. Además, si la confianza debe salvar diferentes instancias y observadores —para no dejar la comunicación aislada en dominios locales— entonces todas las diferentes manifestaciones subjetivas e intersubjetivas de la confianza deben depender de algunas ideas comunes, básicas y abstractas; esto es, un arquetipo. (Gerck, 1998: 194-195)

Como una resultante de diversas definiciones bajo esta óptica puede establecerse que confianza —*trust*— puede definirse como: “La medida de la fiabilidad con que un ente informático —sistema, programa o equipo— provee información correcta o realiza una operación correctamente, sin desperdicio de recursos.” A su vez, el glosario de terminología de Ingeniería de Software de la IEEE define *reliability* como: “La capacidad de un sistema o componente de realizar sus funciones requeridas bajo condiciones preestablecidas durante un cierto periodo específico.” Como puede observarse, este tipo de definiciones están orientadas más a recursos informáticos que a la información en sí misma, y no distinguen muy bien entre confianza y confiabilidad.

## CONFIANZA Y CIENCIA JURÍDICA

*“El ordenamiento jurídico protege la confianza suscitada por el comportamiento de otro y no tiene más remedio que protegerla, porque poder confiar —como hemos visto— es condición fundamental para una pacífica vida colectiva y una conducta de cooperación entre los hombres y, por tanto, de la paz jurídica.”*

**Karl Larenz**

Si bien el concepto de confianza como tal no ha sido en general materia de investigaciones y reflexiones teóricas abundantes como un tema central de interés para la ciencia jurídica, el concepto ha existido desde sus inicios asociado a diversos principios, y por lo mismo ha sido estudiado en relación a ellos.

Por ejemplo, desde la antigua Roma se creó en el derecho sucesorio el concepto del fideicomiso o *fideicommissum*: una “comisión basada en la fe, la confianza”. Éste servía de marco y sustento jurídico para la asignación de beneficios económicos derivados de la transferencia de propiedad de ciertos bienes a un administrador conforme a una voluntad de su dueño y con efectos a futuro para beneficio de un tercero. Era una relación basada en la confianza. Los mismos términos dados a los involucrados informaban de esta base de confianza y persisten hasta nuestros días: el fideicomitente o fiduciante —persona que cede los bienes— se los entrega a un fideicomisario, fideicomitado o fiduciario —persona que los administrará bajo ciertos términos— para un beneficiario al cual se los entregará en un futuro. Obviamente existe una persona o institución encargada de velar por la correcta administración del fideicomiso. En la antigua Roma existían los “pretos fideicomisarios”, quienes eran los responsables de velar por el cumplimiento preciso de

la voluntad de los fideicomitentes. Obviamente con mejoras y cambios, la figura jurídica persiste hasta nuestros días. Nótese la influencia de la raíz latina *fides, fiducia* —fe— en las palabras que siguen vigentes hasta nuestros días. Este concepto fue llevado por los romanos a su provincia de Britannia, donde evolucionó hasta nuestros días en forma semejante, simplemente bajo su término *trust*. Hoy en día existen el *trust fund, warranty trust, public trust, trust deed, truster, trustee*, etcétera<sup>30</sup> —que en términos generales son el equivalente en el derecho anglosajón del fideicomiso romano-canónico y términos relacionados—. Más aún, en inglés se usa exactamente el término *trust* para designar a un consorcio o corporativo, una asociación financiera de un conglomerado de organizaciones o industrias para crear una entidad más poderosa.

El derecho consigna y estudia en otros ámbitos varios conceptos de confianza: en el derecho penal existe el “principio de confianza”; esto es, el principio bajo el cual toda persona que participa en una actividad colectiva puede presuponer que las demás personas que participan en esa actividad cumplirán su parte y responsabilidad, mientras no tenga evidencia clara de lo contrario. Aquí también existe el principio de “abuso de confianza”. En el derecho familiar existe el concepto de “buena fe”, el cual determina el ejercicio de los derechos conforme a unas exigencias morales y sociales. En el derecho civil y mercantil implica la lealtad en la conclusión y ejecución de los actos jurídicos. Larenz (1958) estableció:

[...] el mantenimiento de la confianza forma la base del tráfico jurídico y, en particular, de toda la vinculación jurídica individual. Por esto, el principio [de la buena fe y la confianza] no puede

30 “fondo de fideicomiso”, “fondo de garantía”, “fideicomiso público”, “escritura de fideicomiso”, “fiduciante”, “fiduciario”, respectivamente.

limitarse a las relaciones obligatorias, sino que es aplicable siempre que exista una especial vinculación jurídica, y en este sentido puede concurrir, por tanto, en el derecho de cosas, en el derecho procesal y en el derecho público.

En el derecho contractual, la importancia de la confianza en este tipo de relaciones ha sido un tema de reflexión por largo tiempo; en materia de contratos cobra una relevancia especial hoy en día debido a la forma en que ha evolucionado la realización de negocios en esta rama del derecho. En el derecho administrativo existe el principio de la “confianza legítima” —o la protección de ésta— emanado del derecho alemán e introducido al derecho iberoamericano a mediados del siglo pasado. Básicamente, este principio establece que un órgano administrativo no puede —sin cumplir los requisitos legales pertinentes— emitir una resolución opuesta y contradictoria respecto de otra anterior que reconociera derechos subjetivos. El principio estudia y establece en cuáles casos la administración pública puede volver sobre su actuación dejándola sin efecto y en cuáles otros esa potestad revocatoria o de contrario se encuentra limitada por el antedicho principio.

Como estos ejemplos pueden encontrarse numerosos usos del concepto de *confianza* en el derecho. No obstante, no abundan los estudios realizados en la ciencia jurídica en donde el concepto de *confianza* sea tratado como el objeto central de estudio. Sin embargo, sin ser como tal materia de investigaciones y reflexiones directas como tema de interés para esta ciencia, sí forma parte de numerosos estudios de manera indirecta y abundante dentro la disciplina, en cuanto a la relación de la confianza con disposiciones jurídicas y en especial a aquellas que en años recientes se han emitido en relación a transparencia, acceso a la información, gobierno abierto, participación ciudadana, etcétera, es decir,

las legislaciones, doctrinas y normatividades desarrolladas a nivel mundial en las últimas tres décadas y que tienen como fin ulterior incrementar la confianza entre gobierno y gobernados. Por ejemplo, Alberto Hernández establece en lo relativo a confianza y transparencia:

Hay un consenso entre los estudiosos del asunto en que por sí misma la transparencia no es un fin, pero se le ve como una poderosa herramienta en la realización de otros valores de mayor alcance. La transparencia o acceso a la información permite la participación ciudadana, constituye un elemento importante de la estructura ética de la administración gubernamental y por consiguiente es un factor de desincentivación de conductas corruptas o deshonestas, y es un precursor de la rendición de cuentas en las instituciones. Así pues, la transparencia es un factor que puede abonar a la formación de confianza entre los actores sociales, y eso vale tanto para las entidades públicas como para las sociales o civiles. (Hernández, 2006: 11)

Textos semejantes pueden encontrarse con respecto a confianza en relación a rendición de cuentas, acceso a la información, gobierno abierto, etcétera. Al final, todos estos conceptos tienen un fin ulterior de producir confianza en la legislación, la administración pública, en los diversos sectores de gobierno, partidos políticos, ONG, etcétera. Por lo mismo, existen ya muchos textos y estudios que tratan las interrelaciones entre estos conceptos desde el enfoque de la ciencia jurídica.

Paralelamente, existen numerosos textos que estudian o tratan las relaciones de desconfianza con diversos aspectos jurídicos, no necesariamente bajo enfoques negativos. Barber estableció que “[...] un sistema democrático requiere de crítica legítima basado en la lealtad democrática; algo de desconfianza, en este sentido, es esencial para un orden democrático viable.” (1983: 81) Es decir, se estudia a la desconfianza como concepto jurídico que conforma un motor

de la vigilancia y supervisión de las diversas organizaciones políticas y gubernamentales.

Finalmente, y no menos importante, cabe resaltar que en el derecho sí se encuentran definiciones de *fehaciencia*. Si bien ya se estableció que no existe como palabra en diccionarios comunes oficiales, en esta disciplina existe el término definido pertinentemente como “eventos o circunstancias que otorgan a algo o alguien la característica de ser fehaciente.” Y no tan sólo se encuentra definido, sino que se utiliza con bastante frecuencia en variados diccionarios y textos del derecho mercantil, civil, penal, fiscal, etcétera, así como en la práctica notarial y en distintas jurisprudencias (Ruiz Gutiérrez, 1991, 1992). Por ejemplo, la *Enciclopedia Jurídica*, en su entrada de “documentos” establece: “[...] la doctrina distingue entre documento auténtico y documento fehaciente, pero tanto el documento auténtico como el fehaciente son una misma cosa, ya que autenticidad es tanto como decir fehaciencia o fuerza legal, o lo que es igual, documento que hace fe por sí mismo.” (*Enciclopedia Jurídica*, 2014)

#### CONFIANZA Y ARCHIVÍSTICA “TRADICIONAL”

En la ciencia archivística el tema de la confianza es algo relativamente nuevo. Los textos que tratan ya este tema específicamente empezaron a generarse prácticamente con la proliferación de los documentos de archivo electrónicos en la última década del siglo pasado, cuando los archivistas se dieron cuenta de que los documentos de archivo digitales no podían permanecer inalterados, ya que esto supondría que en pocos años la obsolescencia tecnológica los haría inaccesibles: debían ser cambiados de tiempo en tiempo para actualizarlos tecnológicamente, pero esto implicaba

alterarlos y en ese caso el problema emergente era poder seguir garantizando su autenticidad y, por ende, la confianza en ellos.

Previo a eso, los textos que traten la confianza en la archivística son prácticamente nulos. Lo más cercano son algunos textos que trataron el concepto de *la verdad* asociada a los documentos de archivo. Entre los primeros en tratar ese tema destaca el archivista inglés Sir Hillary Jenkinson, quien en el periodo entre las dos guerras mundiales estudió los archivos y estableció que éstos son depositarios pasivos para los productores de los documentos de archivo. Por lo mismo el deber de los archivistas se limitaba a preservar físicamente esos documentos y a supervisar el acceso a ellos. Jenkinson afirmó que la tarea suprema y más difícil de los archivistas era preservar y proporcionar los documentos de archivo en un estado lo más cercano posible al original en que los hubiera recibido, sin añadir ni quitar absolutamente nada —física o intelectualmente— y así preservarlos intactos, sin la posibilidad de una sospecha de alteración, con todos los elementos originales en ellos, todas las cualidades que poseían cuando llegaron, y permitiendo y facilitando su uso (Jenkinson, 1984: 17-18). También afirmaba que de esta forma “se protegía la verdad” en los archivos, la cual era una constante absoluta y observable, al dejar que los documentos de archivo hablasen por sí mismos como prueba de la verdad (Jenkinson, 1984: 21). Como puede verse, los conceptos básicos de preservación y verdad eran radicalmente diferentes entonces. Esas teorías fueron decayendo después de la Segunda Guerra Mundial debido al crecimiento inusitado de los archivos tanto en Inglaterra como en la Unión Americana y dieron paso a otras posturas en las que el enorme volumen creó la premisa fundamental de que era imposible preservar todo, y por lo mismo la valo-

ración —*appraisal*— y selección de documentos de archivo era indispensable.

Schellenberg (1984: 58-59), autor de importantes textos de la teoría archivística estadounidense, ante la abrumadora cantidad de documentos de archivo derivados de la Segunda Guerra Mundial, propuso la teoría de la valoración y la selección basada en los valores primarios y secundarios de los documentos de archivo, así como en su valor probatorio e informativo para investigadores y otros usuarios. Según este autor, el archivista —por medio de la selección— se convertiría así en un participante activo del documento de archivo, en lugar de ser un receptor pasivo de ellos. Schellenberg se basó en un punto de vista eminentemente pragmático: era imposible y poco práctico mantener cada documento producido; por lo mismo, propuso un conjunto de herramientas analíticas para ayudar al archivista a determinar qué era importante guardar. Schellenberg no veía “la verdad” en los archivos como Jenkinson. Creía que la verdad permanece accesible y evidente en los documentos de archivo que se conservan siempre y cuando los documentos sean cuidadosamente valorados y seleccionados por los archivistas (Schellenberg, 1984: 69). Obviamente, ambos conceptos tienen sus pros y sus contras. El modelo de Schellenberg es más práctico y eficiente, pero en éste el archivista introduce una posibilidad de sesgo y subjetividad mayores a través de su criterio y acciones de valoración y selección, algo que existe en mucho menor medida en el modelo de Jenkinson. Estos conceptos serán retomados más adelante bajo la óptica de la archivística de los documentos digitales.

CONFIANZA, DEMOCRACIA Y TRANSPARENCIA

*[...] pues de una vez para lo venidero deben saber los súbditos del gran monarca que ocupa el trono de España, que nacieron para callar y obedecer y no para discurrir, ni opinar en los altos asuntos del gobierno.”*

*Bando del Marqués de Croix, 45° Virrey de la Nueva España, con motivo de la expulsión de los Jesuitas, 27 de junio de 1767*

Una de las nuevas divisiones del mundo contemporáneo consiste en la separación, por un lado, entre los Estados autocráticos que basan la confianza de sus ciudadanos en cuestiones patriarcales o de dogma, o simplemente no están interesados en adquirir y fundar esa confianza; y por otro lado, en los Estados democráticos que buscan fundar la confianza de sus ciudadanos en la rendición de cuentas, apertura, transparencia, acceso a la información, etcétera; esto es, la “vocación” hacia la confianza por parte del régimen.

Una de las características definitorias de la democracia liberal es que uno de sus motores fundamentales lo constituye la evaluación del ciudadano respecto del desempeño del gobierno, cuya única fuente de legitimidad será el cumplimiento cabal de las funciones que la sociedad le haya encomendado. (López-Ayllón, 2005: 11)

Sztompka (1999, cap.7) hizo un análisis de estas dos tendencias. Con respecto a los Estados autocráticos, la confianza en ellos se basa a su vez en dos posibles formas: la primera está fundada en la personalidad o carisma del gobernante, es paternalista e incuestionable; los ciudadanos deben confiar *a priori* en él por lo que es, y no por lo que hace. Se considera impropio evaluar, cuestionar o criticar lo que él hace. La segunda forma se da en los regímenes

de tipo socialista, del proletariado, revolucionario, etcétera. Existe una ideología dogmática que es incuestionable, los ciudadanos deben confiar ciegamente en ella y —por extensión— en el o los ejecutores de la misma: los gobernantes. No confiar en ellos implica no creer en la ideología fundamental del Estado. En ambos casos, el o los gobernantes hacen poco o nada por establecer o ganar una confianza que los ciudadanos deben otorgar “por decreto”. El nombre oficial de un Estado no es indicativo de su condición, ya que existen muchos Estados que ostentan el nombre de “democrático” en su denominación, pero en la práctica se encuentran muy lejos de esa condición.

Por otra parte, la tendencia de los Estados democráticos modernos se mueve cada vez más hacia la confianza basada en elementos considerados valiosos y deseables en la actualidad: la estabilidad, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, y más recientemente el *gobierno abierto*. Todas estas características están muy relacionadas con un mayor acceso a la información pública y por ende a sus archivos. Todas las organizaciones que manejan archivos tienen necesidad de permitir cierto acceso a su información, pero es claro que por su naturaleza las organizaciones de la administración pública tienen una necesidad y una obligación inmensamente mayor al respecto, y además tiende a incrementarse. Esto que hoy en día pareciera obvio y natural en los países denominados “democráticos” no lo ha sido siempre; en algunos todavía no se da, y su evolución hasta ese estatus ha sido un camino largo y complejo. Conviene analizarlo para comprender cabalmente su esencia y su contexto.

El concepto de *Estado* es tan antiguo como las primeras sociedades humanas complejas. Conforme el ser humano se fue conglomerando en ciudades, al poco tiempo éstas

se volvieron ciudades-Estado y posteriormente naciones-Estado. Sin entrar en complejas abstracciones, *Estado* es un concepto político-jurídico que podemos definir de manera simple y breve como una comunidad social soberana e independiente políticamente de otras, asentada en un territorio, con una organización política común, órganos de poder y gobierno propios. En tiempos antiguos, por regla general, el Estado se constituía bajo el gobierno de un líder, quien tenía el poder hasta su muerte o remoción por la fuerza por parte de otro. Los primeros en reflexionar acerca de su sociedad y en sentar las primeras bases del Estado como organización social fueron los antiguos griegos. Desde el siglo v a. C. pueden encontrarse reflexiones al respecto por parte de los sofistas; también lo hicieron los epicúreos en el siglo iv a. C. Ellos afirmaban que el Estado no es algo natural, sino que proviene de un acuerdo deliberado entre los hombres por ser conveniente a todos; nace de un pacto social para poder convivir en paz y prosperidad. Por esa misma época, Platón analiza estos temas en la *República*; en ella aborda la organización de la ciudad-Estado ideal. De hecho, el nombre de esta obra en griego es *Politeia*, que en realidad significa “gobierno de la ciudad-Estado”. El nombre de *República* es una traducción moderna que no refleja esa esencia de la obra del filósofo. En cierto momento los atenienses establecieron que el poder emana de la comunidad, y bajo este principio crearon la democracia. A pesar de contar con 25 siglos de su concepción, el Estado democrático en tiempos subsecuentes de la Antigüedad fue algo raro y de excepción.

No obstante, durante algún tiempo los romanos compartieron también el principio de que el pueblo es el titular primigenio del poder público y crearon su república. Originalmente, funcionaba con base en:

Asambleas legítimamente convocadas que tenían lugar generalmente en la plaza de Roma o en el campo de Marte, se denominaban comicios —por curias, por centurias y por tribus— según cuál de estas tres formas le servía de base [...] ninguna ley recibía sanción, ningún magistrado era elegido sino en los comicios, y como no había ningún ciudadano que no fuese inscrito en una curia, en una centuria o en una tribu, de ahí que ningún ciudadano era excluido del derecho de sufragio y que el pueblo romano era verdaderamente soberano, de derecho y de hecho. (Rousseau, 1762, *Libro Cuarto*, Cap. IV)

Con el tiempo cambiaron ese concepto en la *Lex Regia* romana, gracias a la cual se investía legalmente a los emperadores romanos con su poder, no como una autoadjudicación arbitraria de éstos, sino como una alienación supuestamente emanada de los ciudadanos de Roma por voluntad de ellos.<sup>31</sup> Este concepto trascendió del derecho romano al derecho medieval durante toda esa era. El acuerdo social o constitución que establecía un gobierno autocrático fue tradicionalmente llamado *pactum subjectionis* —“pacto de sometimiento o de subordinación”—, en el que el pueblo hacía un *translatio*; esto es, los ciudadanos alienaban y trasladaban absoluta y voluntariamente su derecho de autogobierno hacia algún gobernante o soberano quien dictaría leyes y gobernaría a ese pueblo en adelante como súbditos, quienes renunciaban a su condición de ciudadanos, y en donde el soberano regiría en nombre propio; por lo mismo, no requiere rendir cuentas ante el pueblo (Von Gierke, 1900). En muchos otros textos de los tiempos del Imperio Carolingio y del Sacro Imperio Romano Germánico, la justificación fue más allá: el poder de los monarcas o de la Iglesia provenía directamente de Dios y, por tanto,

---

31 “[...] Lo que ha enaltecido al príncipe tiene fuerza de ley, ya que el pueblo romano le ha cedido todo su poder y autoridad a través de la ‘lex regia’ promulgada con respecto a su imperio”. *Institutiones de Justiniano, Corpus Iuris Civilis*, ca. 530 d.C., Libro I, Título II, 5-6.

sólo deben rendir cuentas ante Él, lo cual es incuestionable por los ciudadanos.

En algún momento de la historia, el pensamiento democrático rescató un elemento clave basado en un antiguo principio republicano de *pactum unionis* —“pacto de unión”—, el cual consistía en una constitución o contrato voluntario del pueblo que hacía un *concessio*; es decir, aliena y concede el derecho del gobierno inherente de las personas hacia un gobernante, pero en ese contrato sólo se establece una relación de delegación, representación o comisión entre el pueblo y el gobernante, el cual en esta circunstancia sólo puede actuar como el depositario de la confianza de las personas y funge sólo como el delegado, representante, o comisionado de los gobernados; por lo mismo, esta delegación puede ser revocada por el pueblo, quien sigue siendo en esencia el titular del poder público. En resumen: bajo el principio de *concessio*, el gobernante es sólo un confidente temporal del pueblo, y por ese hecho es sujeto de rendición de cuentas (Von Gierke, 1900). Algo muy diferente al anterior pacto. El replanteamiento de este principio marcó la declinación de los Estados absolutistas y el advenimiento del liberalismo clásico durante los siglos XVI y XVII y sentó las bases para el acceso a la información por parte de la ciudadanía. Jennifer Voutssás (2013, Cap. 2) hizo una reseña muy completa del desarrollo y evolución del concepto del Estado en relación con el acceso a la información desde la Antigüedad y a través del Medioevo, la época moderna y la contemporánea.

El concepto del Estado moderno es introducido por Maquiavelo en *El Príncipe*. En esa obra, se sustenta la teoría de que el gobernante no debe regir sus actos por normas morales o procedentes del derecho natural que ostente, sino que debe reconocer como única guía el bien del Estado. Ma-

quiavelo usa el término *Stato* para referirse al ordenamiento político permanente que será garante de la paz dentro de una nación, sustituyendo otros conceptos utilizados hasta entonces para designar la instancia máxima de organización del poder, por parte de un conjunto de hombres, sobre un territorio, que ejercen una soberanía.

Un cierto tiempo después, este concepto es retomado y evolucionado por numerosos autores que reflexionarían sobre el contrato social, la naturaleza del poder público, la organización política y social y el Estado mismo. Obviamente existieron posturas y visiones diferentes y hasta opuestas; por ejemplo, Thomas Hobbes concibió que la sociedad civil es un resultado del Estado, y defendió al Estado absolutista no como algo derivado de un derecho divino, sino como algo derivado del consentimiento de los gobernados. Hobbes sustenta el fundamento del Estado en un pacto que realizan todos los seres humanos entre sí, mediante el cual se subordinan desde ese momento a un gobernante, quien a su vez procura el bien de todos los súbditos y de sí mismo, y de ese modo se conforma la organización social. Hobbes estableció:

Se dice que una mancomunidad está instituida cuando una multitud de hombres están de acuerdo y pactan, cada uno con todos, que al hombre o asamblea de hombres designada, le será otorgada por mayoría el derecho de representar la persona de todos ellos. Todos y cada uno, tanto el que votó por ellos como el que lo hizo en contra, deberá autorizar todas las acciones y juicios de ese hombre o asamblea de hombres, de igual forma que si fueran los suyos, con el fin de vivir en paz entre ellos, y estar protegidos contra otros hombres. (Hobbes, 1651: 288-289)

Gradualmente, conceptos cada vez más modernos y liberales sobre el Estado se fueron conformando durante los siglos subsecuentes. El concepto de Estado moderno,

la división de poderes, la sociedad civil, etcétera, fueron surgiendo a partir de las teorías de los liberalistas y enciclopedistas como Locke, Montesquieu, Diderot, Rousseau, Voltaire, etcétera. Para John Locke (1689), el hombre tiene derechos por su propia naturaleza y la sociedad civil precede al Estado; el principal papel de éste es asegurarse de que la justicia se imparta. En su obra Locke refuta ampliamente desde su *Primer Tratado* en el siglo XVII la teoría del derecho divino de los reyes a gobernar. Ahí él estableció:

[...] sólo puede entenderse el poder político si lo derivamos de su origen, ese estado en que todos los hombres se encuentran por naturaleza [...] libremente, investidos con las mismas ventajas y por tanto depositarios de iguales derechos, que además le otorguen el poder conocer *cómo van los asuntos del Estado*.

Nótese como en esta última premisa se encuentra la semilla del “moderno” concepto de transparencia. En su *Segundo Tratado*, Locke desarrolla con detalle su teoría del Estado; él sería el primero en esbozar la división de poderes del mismo, que sería después ampliamente desarrollada por Montesquieu. También sentó en esta obra las bases intelectuales para concebir al poder político como un *mandatario*; esto es, el que en virtud del contrato consensual de los ciudadanos llamado *mandato* acepta representarlos, y como entidad representativa de ellos no debe tener intereses propios. Con respecto a la confianza, Locke estableció “[...] puesto que los gobernantes deben su puesto a la confianza que los gobernados han depositado en ellos y por tanto, dependen de que esa confianza siga vigente, es de su propio interés ser dignos de ella y todavía más, deben buscar incrementarla.” A partir de sus ideas, el liberalismo clásico estableció desde entonces que los poderes —político, económico, religioso, ideológico, etcétera— tienden

inexorablemente a fusionarse, con el subsecuente detrimento de las libertades ciudadanas; por lo mismo, deben estar delimitados siempre de forma clara y precisa para evitar la violación de los derechos fundamentales de las personas. De ahí proviene la necesidad de las democracias contemporáneas de controlar esa tendencia a través de sus normas e instituciones.

Diderot estableció a fines del siglo XVIII, en la *Enciclopedia*, una buena parte de la teoría burguesa del Estado; por ejemplo:

El poder que procede del consentimiento de los pueblos supone necesariamente condiciones que hagan que su uso sea legítimo, útil a la sociedad y ventajoso para la república y que lo fijen y lo restrinjan dentro de unos límites [...] Por lo demás, el gobierno, aunque hereditario en una familia y en manos de uno solo, no es un bien particular, sino un bien público que, por consiguiente, no puede ser arrebatado jamás al pueblo, el único al que pertenece esencialmente y en plena propiedad. Así, es siempre él quien lo cede, e interviene siempre en el contrato que adjudica su ejercicio. El Estado no pertenece al príncipe, es el príncipe el que pertenece al Estado, porque para eso el Estado le ha escogido, para eso se ha comprometido él respecto a los pueblos, a la administración de los negocios, y para eso se han comprometido aquéllos por su parte a obedecerle de acuerdo con las leyes [...]

La Revolución Francesa y las revoluciones americanas —inspiradas en gran medida por los autores mencionados— dieron a su vez un gran impulso a los derechos del hombre emitidos en 1789, entre los cuales sobresale el derecho a la libre comunicación de pensamientos y de opiniones como “uno de los derechos más preciosos del hombre”; en ese periodo se consolida también el principio de *publicitar* —hacer públicos— los actos de gobierno como un principio de integridad de ellos. Este derecho, que originalmente trataba de proteger a los informadores y editores,

evolucionaría durante la segunda mitad del siglo XX para incluir además el derecho al acceso a la información por parte de todos los ciudadanos; este derecho y sus principios se agrupan y se conocen hoy en día internacionalmente bajo el concepto de FOI —Freedom of Information—. Su primera versión se observa en la ley de libertad de prensa y del derecho de acceso a las actas públicas de Suecia de 1766.<sup>32</sup> En ella se estableció: “[...] se expedirán sin dilación a todo aquel que los solicite, copia de todos los intercambios de correspondencia, los supuestos de hecho, documentos, protocolos, juicios y premios.” Este principio ha sido ratificado en versiones modernas de los derechos humanos, como en el artículo 19 de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (ONU, 1948), en el artículo 19 del *Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos* (1966), y la *Convención Americana Sobre los Derechos Humanos* (1969), que a su vez derivó en la *Ley Modelo Interamericana Sobre Acceso a la Información Pública* (2010), por mencionar algunos.

El derecho a la información evoluciona así y no es tan sólo ya el de opinar:

La información es para la sociedad de hoy un modo de articular y compenetrar a sus integrantes como miembros de la colectividad. Desde esta perspectiva, la información se ha convertido en un elemento imprescindible de progreso y desarrollo de la sociedad, es decir, en una necesidad social. Esta necesidad social que representa la información se fundamenta principalmente en la función social que cumple la información, que puede sintetizarse de modo genérico en dos funciones esenciales: servir al derecho a saber y contribuir a la educación de sus integrantes. (Bonet, 1994: 22)

---

32 *Konglige Majestäts Nådige Förordning, Angående Skrif- och Tryck-fribeten* = *Graciosa Ordenanza de su Majestad Relativa a la Libertad de Escritura y Prensa*. Swedish Riksdag = Parlamento Sueco. Diciembre 2, 1766.

En tiempos recientes, se ha ido consolidando cada vez más la idea de que uno de los mayores indicadores de la ciudadanía moderna es la capacidad de acceso a la información por parte de los ciudadanos, como requisito fundamental para la transparencia. Este término tiene un uso cada vez mayor en nuestros días, en la medida en que se reconoce como uno de los grandes factores de la confianza entre gobernantes y ciudadanos. Como muchos términos “de moda” en la sociedad actual, es muchas veces abusado e invocado fútilmente.

A pesar de su “modernidad”, no es un concepto nuevo. Ya Aristóteles en su obra *Política* advirtió que: “[...] todos los ciudadanos deben ser jueces en todos, o casi todos los asuntos, en los más interesantes y los más graves, como las cuentas del Estado y los negocios puramente políticos.”<sup>33</sup> De acuerdo con Meijer (2013: 2) “[...] la transparencia es más que una idea: es una práctica que se ha construido en las interacciones sociales y políticas durante los últimos siglos, y las formas actuales de la transparencia sólo pueden entenderse plenamente a partir de esta perspectiva.” Meijer señala que en la constitución holandesa de 1798 se encontraban ya disposiciones que obligaban al parlamento a publicar sus decisiones, además de que sus sesiones debían ser abiertas al público. El ejecutivo debía llevar finanzas abiertas y dar a conocer su presupuesto anual (Meijer, 2013: 5).

El filósofo inglés Jeremy Bentham introdujo desde el siglo XVIII el concepto en muchos de sus escritos filosófico-políticos bajo el nombre de *publicidad*, en el sentido de hacer público a algo o alguien. Bentham estableció desde entonces que la vigilancia y la rendición de cuentas son elementos importantes en la administración y en el gobierno,

---

33 Véase: Aristóteles. ca. 350 a. C. *Política*. Libro IV, Cap. 7.

así como las medidas necesarias para garantizar al máximo las aptitudes intelectuales, morales y activas en los funcionarios públicos: “[...] es una verdad indisputable y una de las bases de la ciencia política, entre más estrictamente seamos vigilados, mejor nos comportamos [...]”. Estableció también que los intereses de los gobernantes deben ser conciliados con los del público. Bentham teorizó sobre un mecanismo hipotético llamado el “Tribunal de la Opinión Pública” —POT— el cual fungiría como una medida de seguridad contra abuso de poder o uso indebido del mismo. Éste permitiría ejercer una auditoría sobre las acciones de los representantes electos, funcionarios públicos y de la ley, a través del escrutinio de su actuación, censurando a aquellos negligentes en sus responsabilidades, e imponiendo sanciones morales cuando fuese aplicable, en forma de descrédito y mala reputación. “El ojo del público hace al funcionario público virtuoso [...] la función estadística o suministradora de datos por parte de los funcionarios no debe ser sólo moral sino legalmente obligatoria.”<sup>34</sup> Kant retomaría este principio de *publicidad*, en el sentido de hacer públicos los actos del gobierno, como el criterio regulador de la expresión de los argumentos políticos, lo cual sería un principio obligado para las leyes que pretendiese imponer el Estado.

En las leyes de las colonias inglesas en América pueden verse también incipientes ejemplos de transparencia y apertura. En 1710, la asamblea de la colonia de Pensilvania comenzó a publicar sus actas y leyes dos veces por semana, en parte para que sus miembros pudiesen tener copias actualizadas, y en parte para que grupos interesados pudiesen apelar las actas antes del final de la sesión; diez años después, la asamblea comenzó a publicar su diario legal. En

---

<sup>34</sup> Véase: Jeremy Bentham. 1787. *First Principles Preparatory to Constitutional Code*: 125, 283.

1729 y 1740 publicaron compendios de sus leyes. La colonia de Massachusetts comenzó a publicar su diario legal en 1715, y emitió una compilación de sus leyes en 1742 (Olson, 1992: 543-567).

Du Halde menciona en su crónica de 1736 que en la China de ese siglo, bajo la dinastía Qing, existía la *Gaceta de Pekín*, publicada en la capital y distribuida por todas las provincias del imperio. Entre otras cosas, consignaba “[...] los gastos desembolsados para la subsistencia de los soldados, las necesidades de las personas —probablemente el cuidado de los ancianos y pobres— las obras públicas, los benefactores del príncipe, las leyes y costumbres nuevas que se han establecido, y las promociones y castigos otorgados a funcionarios y oficiales.” (Du Halde, 1736: 64:65) Estos principios seguirían evolucionando poco a poco durante el siglo XIX y primera mitad del XX.

A pesar de su gran utilización actual, no existe una definición global consensuada del término *transparencia*. Existen numerosas leyes y disposiciones acerca de transparencia a nivel mundial, pero en la mayoría de ellas no se define el término —la ley mexicana de transparencia, por ejemplo— o las definiciones son de carácter local. Parte del problema es que el término es usado en la actualidad en ámbitos tan distintos como política y administración pública, derecho, economía, finanzas, medios de comunicación, industria, ONG, etcétera, y por tanto su conceptualización y alcance tiene muy variadas dimensiones.

Muchos organismos económicos la han incluido en su información, ya que en teoría la transparencia también ayuda a naciones y organismos internacionales a captar capitales mundiales. Así, vemos apartados de transparencia en OCDE —Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo— que en su comité técnico específico para este

propósito la define como: “El proceso por el cual se permite acceder a la información y a las condiciones existentes para la toma de decisiones y acciones, de manera visible y entendible.” (OECD, 2003) El Banco de Desarrollo Asiático la define como: “La disponibilidad y claridad de información al público, generada acerca de reglas gubernamentales, regulaciones y decisiones.” Igualmente sucede con otros bancos de carácter mundial. La Organización Mundial del Comercio —OMC o WTO— estableció que:

Asegurar la transparencia en los tratados comerciales internacionales implica por lo general tres requisitos básicos: 1) Que la información sobre las leyes, reglamentos y otras políticas de acceso público existan explícitamente y estén accesibles; 2) Que se notifique oportunamente a las partes interesadas acerca de leyes y reglamentos pertinentes así como los cambios a ellos; y 3) Que se garantice que las leyes y reglamentos se aplican de manera uniforme, imparcial y razonable. (OMC, 2015)

Numerosas empresas privadas transnacionales incluyen ya disposiciones sobre transparencia, sobre todo después de los escándalos internacionales de ENRON y Parmalat, por citar algunos. En todo el mundo, innumerables gobiernos federales y locales, legislativos, tribunales, utilizan el término; partidos políticos, ONG, universidades, sindicatos, etcétera. Todos estos contextos matizan el alcance del término, adaptándolo a las necesidades propias de cada uno. Por ejemplo, existe una ONG internacional dedicada a la transparencia y con ese nombre, “Transparencia Internacional” —<http://transparency.org> —, pero en su sitio web y en sus publicaciones no se ofrece ninguna definición del concepto; en este caso particular, esa organización considera a la transparencia sólo como “lucha contra la corrupción”, si bien un gran número de autores consideran que ésta es una visión limitada del término.

Al igual que sucede con la confianza, transparencia es un término polisémico. Ha sido abordado por diversas disciplinas y enfoques, y por lo mismo pueden encontrarse numerosas definiciones y conceptualizaciones dependiendo de cada uno de ellos. No es pertinente iniciar aquí un análisis exhaustivo de este concepto, pues esta obra trata acerca de confianza, y la transparencia interesa solamente como elemento accesorio para aquella. Simplemente con objeto de no dejar el término sin definición, entre algunas extraídas de documentos académicos se observan las siguientes; Birkinshaw establece: “Transparencia es la conducción de los asuntos públicos abiertamente, sujeta al escrutinio público.” (2006: 189) Moser define la transparencia como “[...] abrir los procedimientos de trabajo no inmediatamente visibles hacia aquellos que no están directamente involucrados con ellos, con el fin de demostrar el buen funcionamiento de una institución.” (2001: 3) Oliver estableció que la transparencia se puede describir “[...] conformada por tres elementos: un observador, algo susceptible a ser observado, y un medio o método para su observación.” (2004: 2) Vishwanath y Kaufmann la definieron como: “Un aumento del flujo de información económica, social y política oportuna y confiable, accesible a todas las partes interesadas.” (1999: 3) Luna establece al respecto:

[Transparencia] es un concepto sobre la apertura de normas, de comportamientos, de actos de gobierno y de quienes los efectúan. El término responde a las diferentes necesidades del Estado de comunicar información a la sociedad, pero también de garantizar el acceso libre de los ciudadanos a ella, ya sea sobre procesos, documentos, datos, acciones, decisiones, proyectos, etcétera. (Luna, 2012: 11-12)

Weinberger (2009) resume el concepto de manera espléndida:

La transparencia es la nueva objetividad [...] esto quiere decir que la transparencia está cumpliendo con algunos de los viejos roles de la objetividad en la ecología del conocimiento [...] Lo que solíamos creer antes porque pensábamos que un autor era objetivo ahora lo creemos porque podemos ver a través de los escritos de ese autor las fuentes y valores que lo llevaron a ese pensamiento. La transparencia le da al lector información con la cual puede deshacer algunos de los efectos no deseados de los sesgos siempre presentes. La transparencia nos lleva a la fiabilidad de la manera en que la objetividad solía hacerlo.

Como puede verse, transparencia y confianza están íntimamente interrelacionados.

Como el propósito de este apartado es el de analizar la confianza en su relación con la transparencia y con énfasis específico en el acceso a la información gubernamental, conviene entonces reducir el universo de definiciones de transparencia a este ámbito. Así, la transparencia en el gobierno y la administración pública puede establecerse como una vocación, una actitud y una percepción, que se logra mediante la adopción de políticas públicas y acciones de sus organismos tendientes a facilitar el libre acceso ciudadano a información gubernamental fidedigna, completa y oportuna, en todos sus ámbitos y niveles, y en todas las etapas de sus procesos, actos, y circunstancias, sin mayor limitación que las expresamente establecidas por las leyes para la defensa de intereses nacionales fundamentales y los derechos ciudadanos de privacidad y protección de datos personales. La transparencia no es un fin en sí misma: tiene como fin ulterior crear y mantener la confianza de los ciudadanos de una cierta sociedad en lo concerniente a la claridad a las acciones y las decisiones de los gobernantes informando acerca de su competencia, incrementando su previsibilidad y credibilidad, y reduciendo la corrupción. Pero todavía va más allá: La ONU estableció en su resolución 59 del año

1946 que el acceso a la información es uno de los derechos humanos fundamentales; es la piedra angular de las libertades, ya que a su vez impulsa y fomenta otros derechos esenciales como el de libre expresión del pensamiento. Pero el acceso en sí es necesario, pero no suficiente: de nada sirve que los ciudadanos puedan expresar sus pensamientos u opiniones si carecen de información fidedigna, completa y oportuna. Para adquirir una verdadera competencia cívica, esos ciudadanos deben además poder confiar en la autenticidad y veracidad de las fuentes de información política: información oficial, datos estadísticos, medios, etcétera. De donde se desprende que la transparencia requiere tres características para que sea efectiva: 1) poder acceder a la información; 2) la existencia de información suficiente y fidedigna, y 3) que los ciudadanos lleguen a tener confianza en ella. Sin esos tres elementos, la transparencia se queda en pura retórica. Como puede observarse de ello, transparencia y confianza son dos entes muy cercanos, y requieren ser tomados en serio. En palabras de Marc Benioff: “La confianza es un problema serio; tenemos que llegar a un nuevo nivel de transparencia. Y sólo mediante una radical transparencia llegaremos a nuevos niveles radicales de confianza.” (ICmedianet, 2015)

Como se ha establecido ya, transparencia y rendición de cuentas son dos conceptos que van unidos y se complementan entrambos. El primero tiene que ver con la disponibilidad de información que tiene el ciudadano para evaluar a los gobernantes, y el segundo con la obligación que éstos tienen de informar acerca de su desempeño. Ambos forman parte crucial de la democracia moderna y de la eventual confianza en ella. Como se ha establecido, el antiguo principio republicano del *concessio* implica que el gobernante es sólo un confidente temporal del pueblo, y por ese hecho

es sujeto de rendición de cuentas. El concepto es redescubierto por el liberalismo clásico con la división de poderes y los sistemas de controles y contrapesos del Estado, y evoluciona hasta nuestros días. Es un sano principio político que nace de la desconfianza, de la necesidad de controlar el poder y de evitar sus excesos; se debe canalizar positivamente y es tan vigente que prevalece hasta nuestros días. El polémico filósofo político Sidney Hook afirmó al respecto:

Una de las exigencias positivas de una democracia funcional consiste en una desconfianza inteligente hacia sus líderes; un escepticismo obstinado pero no ciego de todas sus demandas de ampliación de poder, además de un énfasis en el método crítico en cada fase de la vida social. Como otras formas de vigilancia, a menudo este escepticismo puede parecer irritante para los líderes que están convencidos de sus buenas intenciones. No obstante, tal escepticismo no es acerca de sus intenciones, sino de las consecuencias objetivas de su poder. Cuando ese escepticismo es reemplazado por el entusiasmo acrítico y las múltiples deificaciones que nuestra compleja sociedad hacen posible, queda preparado un terreno fértil y emocional para la dictadura. (Hook, 1939: 35)

Se abundará en ello más adelante, en el apartado de “Desconfianza”.

Al igual que la transparencia, “rendición de cuentas” es un término utilizado y definido desde varios enfoques. Se habla de rendición de cuentas política, pública, económica, periodística, social, académica, archivística, etcétera. Al igual que con la transparencia, abundan las definiciones y los matices dependiendo del alcance; no obstante, tiene detalles que vale la pena analizar. Proviene de la necesidad dentro de las democracias de que los ciudadanos verifiquen que sus expectativas sean cumplidas por los gobernantes, y que éstos no se desvíen hacia sus propios intereses, ambiciones, u otros fines distintos de los exigidos por los elec-

tores. La versión moderna del término proviene del inglés *accountability*, que en sí no tiene una traducción directa al español.<sup>35</sup> Schedler (2006: 8-11) hace un detallado recuento del origen, evolución y las dificultades para traducir el término. En resumen, él establece que: “[...] a veces se traduce como ‘control’, a veces como ‘fiscalización’, otras como ‘responsabilidad’. Sin embargo, la traducción más común y más cercana es ‘rendición de cuentas’”. Y agrega:

[...] mientras *accountability* conlleva un sentido claro de obligación, la noción de “rendición de cuentas” parece sugerir que se trata de un acto voluntario, de una concesión generosa del soberano que rinde cuentas por virtud y voluntad propia, no por necesidad [...] *Accountability* es la rendición obligatoria de cuentas. Adicionalmente, junto con la rendición de cuentas —por obligación— el término en inglés también incluye la exigencia de cuentas —por derecho. Puesto que en los controles al poder las obligaciones de unos son los derechos de otros, la idea de *accountability* contempla de antemano a las dos partes involucradas —a los que rinden cuentas al igual que a los que las exigen. Obviamente, hablar siempre de ‘la exigencia y rendición de cuentas’ complicaría el lenguaje.

Al margen de sus matices y alcances, la rendición de cuentas implica entonces la obligación de informar acerca de los motivos, decisiones, desempeño, actos, gasto, etcétera, por parte de personas en un cierto cargo o puesto, hacia un público al cual se debe el bienestar o beneficio de ese cargo, pero además implica que ese público tiene el derecho y la obligación de verificar esa actuación. En su caso, el público puede y debe aplicar una sanción de tipo social, administrativa o jurídica a la persona que no cumpliera con la responsabilidad encomendada.

---

35 Hacia fines del pasado siglo, se propuso el término *responsabilidad* como neologismo equivalente de *accountability*, con toda su acepción, pero este término no tuvo aceptación popular y hoy prácticamente está en desuso.

El anterior análisis de la evolución y características de los Estados permite establecer algunas premisas básicas: en los Estados autocráticos modernos persiste el principio del “pacto de sumisión” —sea realmente voluntario o no por parte de sus ciudadanos—, donde no es necesario rendir cuentas y la confianza se da por decreto, y existen los Estados con vocación democrática, en donde bajo el principio del “pacto de unión” es indispensable rendir y exigir cuentas como uno de los elementos de la confianza en esos Estados como un valor intangible *sine qua non* para su adecuada existencia y desarrollo.

La democracia permite así cambiar de gobernantes en forma pacífica a plazos preestablecidos y periódicos, y gracias a ella en muchos Estados los ciudadanos pueden reelegir o remover a sus gobernantes en función de su desempeño, gracias a la transparencia y a la rendición de cuentas. La democracia se convierte entonces en una forma de organización que permite de mejor forma la construcción del capital y el orden social en las naciones que han optado por esta forma de gobierno, además de fomentar las relaciones de cooperación social. Esto no significa que en los Estados autocráticos no pueda haber orden y capital social, confianza, etcétera. Pero a lo largo de la historia contemporánea, se ha ido demostrando que el campo más fértil para estos atributos benéficos dentro una cierta sociedad se da más frecuentemente en Estados democráticos y no a la inversa. Empero, la democracia como sistema de gobierno no es suficiente: requiere forzosamente de la creación de una cultura de la confianza entre gobernantes y gobernados y entre ellos mismos.

Sztompka (1999: 148-149) estableció seis relaciones entre la democracia y la confianza dentro de ella: 1) la democracia requiere comunicación entre los ciudadanos: inter-

cambio de opiniones, formulación de alternativas políticas, etcétera. Al fomentar esta comunicación haciéndola más espontánea y fluida, la confianza facilita la interacción ciudadana; 2) la democracia requiere de tolerancia: aceptación de las diferencias, reconocimiento de la pluralidad de opiniones, estilos de vida, gustos y preferencias. La confianza da certeza a las personas al convertir las diferencias en oportunidades y no en amenazas; 3) la democracia reemplaza el conflicto y la lucha con compromiso y consenso, como principal mecanismo social para formular políticas y tomar decisiones. La confianza en los mecanismos asociados como la libre expresión de las ideas y las decisiones por referendo o voto de la mayoría son un ejemplo de ello; 4) la democracia requiere un cierto nivel de civilidad en las disputas: escuchar las ideas contrarias, respeto al oponente, etcétera; 5) la democracia requiere participación: ciudadanos activos que se involucren con las instituciones, asociaciones y organizaciones de la sociedad civil. Las asociaciones políticas, partidistas, el voto, etcétera, requieren de un cierto nivel de confianza en el régimen, las reglas democráticas, entre los mismos ciudadanos asociados, etcétera; 6) la democracia requiere de ciudadanos educados. La participación democrática efectiva, aun en la forma básica de elecciones, requiere de una considerable cantidad de información, conocimiento y capacidad para evaluar y discernir. Esto requiere de confianza en la información proveniente del Estado. En esta misma línea de pensamiento, Giovanni Sartori afirmó que:

Cuando en una sociedad hay ciudadanos informados, su papel ahí será activo; emitirán su voto de acuerdo con las posiciones ideológicas de los partidos políticos, y tendrán mayores elementos para exigir a los políticos que cumplan con sus promesas de campaña; por el contrario, si los ciudadanos están desinformados tenderán a ser pasivos, y su voto se fundamentará en los sentimientos; tales características los convertirán en sujetos propensos

a la manipulación de los políticos y de los medios de comunicación. (Sartori, 1992: 170)

## IMPORTANCIA SOCIAL DE LA CONFIANZA

*“Si no tenemos claridad respecto a las buenas razones por las cuales las personas invierten confianza las unas respecto de las otras, corremos el riesgo de concebir instituciones que reduzcan la confianza o, peor aún, que la eliminen.”*

***Philip Pettit***

Como ha podido comprobarse en todo el análisis previo, en efecto, el concepto de *confianza* es complejo y muy variable dependiendo de los diversos enfoques disciplinarios. No obstante —y al margen de todas las diferencias de enfoques disciplinarios, definiciones y modelos— la inmensa mayoría de los autores coincide en que la confianza es un factor indispensable en las relaciones personales y sociales —en especial las contemporáneas—. “Los sociólogos finalmente descubrieron el hecho simple y claro que, sin la confianza, la vida social cotidiana que damos por sentada simplemente no sería posible.” (Good, 1990: 32) Eisenstadt y Roniger (1984: 16-17) hablan de que por fin se reconoce “[...] la necesidad y la ubicuidad de la confianza en las relaciones humanas y la imposibilidad de construir relaciones sociales continuas sin algún elemento de confianza y de significado comunes.” Seligman (1997: 13) a su vez afirma que “[...] la existencia de la confianza es un componente esencial en todas las relaciones sociales duraderas”, y agrega: “[...] la mayor indeterminación y negociabilidad de las expectativas de los roles sociales conducen a una mayor posibilidad del desarrollo de la confianza como una forma de relaciones sociales.” (Seligman, 1997: 39) Georg Simmel estableció:

Sin la confianza general que las personas tienen en las otras la sociedad se desintegraría, ya que muy pocas relaciones se basan enteramente en lo que se conoce con certeza acerca de otra persona, y muy pocas relaciones durarían si la confianza no fuera tan o más fuerte que la prueba racional o la observación personal. (Simmel, 1978: 178-179)

Golembiewsky y McConkie afirmaron que “[...] no existe ninguna otra variable que influya tan contundentemente en el comportamiento personal o grupal como la confianza.” (1975: 131) Fukuyama advirtió que “[...] todas las sociedades económicamente exitosas están unidas por la confianza.” (1995: 28) Sztompka concluyó que “[...] la democracia genera confianza y, una vez instaurada, la cultura de la confianza ayuda a mantener la democracia.” (1999: 146) Bok (2010) fue todavía más tajante cuando estableció: “[...] cuando la confianza es destruida las sociedades colapsan y caen.”

Lo expuesto a lo largo de todo este capítulo es un resumen general de las principales aproximaciones disciplinarias a la confianza. No se pretende haber agotado todos los posibles enfoques temáticos de ella —existen todavía más—, pero sí haber incluido los elementos básicos que permitan comprender la variedad y alcance del término, así como la comparación entre ellos, a fin de poder extraer las características fundamentales pertinentes para el enfoque documental y de información acerca de la confianza, y de ahí tratar de establecer una definición de la misma, sus características y sus componentes principales bajo el enfoque y alcance que interesan para esta obra.

## Capítulo 2

# Confianza

## CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIÓN DE CONFIANZA

*“La confianza es un estado intermedio entre el conocimiento y la ignorancia... aquel que sabe todo no necesita confiar; aquel que no sabe nada no puede confiar [...]”*

*Georg Simmel*

**E**s necesario subrayar en este punto que se desea analizar y definir *confianza* en función de la información digital y de las organizaciones y las personas que la manejan o custodian, en especial bibliotecas y archivos. En función a esto, cabe resaltar las siguientes características de la confianza que han aparecido de manera consistente en una gran cantidad de definiciones de otras disciplinas y que serán útiles para este propósito. Podemos dividir esas características en dos grandes tipos: personales y sociales.

En cuanto a las características personales de la confianza se destacan las siguientes:

- Una entidad, agente o parte —el confiante— necesita la acción de otra entidad, agente o contraparte —el confidente.
- Esa acción está proyectada al futuro del confiante.
- Para que la acción se realice el confiante requiere ceder control de ella al confidente.
- El ceder control de la acción pone al confiante en una cierta situación de vulnerabilidad, ya que existe un riesgo de que el confidente no realizará la acción esperada,

con daño o detrimento del confiante. Esto crea una cierta incertidumbre en el confiante.

- Para reducir esta incertidumbre, el confiante debe por tanto evaluar la confiabilidad del confidente, entendiéndose ésta como una capacidad y voluntad posibles del confidente para realizar la acción deseada en el futuro. Esta evaluación contiene múltiples elementos a considerar.
- Como resultado de esa evaluación, el confiante decidirá si confía en el confidente y decide realizar la acción, o no.
- La evaluación negativa de la capacidad y voluntad del confidente conllevan a la desconfianza, entendiéndose esto como la convicción de que el confidente no es fiable en alguna forma calificada o razonada.
- Cuando no hay suficientes elementos para evaluar la capacidad y voluntad del confidente, se llega a una situación de indeterminación de la confianza, en donde el confiante debe decidir si realizar la acción o desistirse.
- Cuando la acción es totalmente predecible y confiable, no es requerida la confianza; se aplica una certeza.
- Si no hay elección posible y el confiante debe realizar la acción con el confidente esperando un resultado favorable, lo que está aplicando es esperanza, no confianza. La confianza siempre implica una opción de realizar o no la acción.

En cuanto a las características sociales de la confianza se destacan las siguientes:

- La confianza ayuda a reducir la complejidad de los intercambios mediante la eliminación de las lagunas de comunicación.

- La confianza permite establecer relaciones al hacer el futuro más predecible reduciendo la incertidumbre.
- Las relaciones de confianza permiten a las partes interesadas acceder mejor y juzgar la información necesaria para tomar decisiones.
- La evaluación negativa de la capacidad o voluntad del confidente conlleva a la desconfianza, entendiéndose como la convicción de que el confidente no es fiable en alguna forma calificada o razonada. La relación de confianza no se establecerá.
- La confianza es un capital social colectivo e intangible que favorece las relaciones comunitarias y el desarrollo de las personas y sus sociedades al establecer entre ellas una serie de vínculos de acción y comunicación.

De entre todas las definiciones analizadas bajo las múltiples disciplinas y enfoques es necesario extraer una definición de confianza para tener una base de la cual partir en esta obra. Al hacer una resultante general:

Confianza es la voluntad de una parte (el confiante) de entrar en una acción con una contraparte (el confidente), en la que el primero debe ceder control al segundo, lo cual pone al confiante en una cierta situación de vulnerabilidad, ya que existe un riesgo de que el confidente pudiera no realizar en el futuro la acción esperada, con daño o detrimento del confiante, y esto crea una cierta incertidumbre en él. Para reducirla, el confiante debe por tanto evaluar la confiabilidad del confidente, entendiéndose ésta como una capacidad y voluntad posibles del confidente para realizar la acción deseada.

Ahora bien, por la misma naturaleza de esta obra, esta definición muy general requiere de ser acotada a “confianza en la información digital”, para poder ser utilizable. Esto representa un problema práctico. Al revisar la literatura es-

pecializada, se observa que existen pocas definiciones de “confianza en información” como tal, y todavía menos de “confianza en información digital”. La inmensa mayoría de las definiciones están especializadas; o son para un área muy específica: confianza en medios masivos de comunicación —radio, televisión, diarios, etcétera—, confianza en redes sociales, en TIC, en la web, etcétera; o son para sectores identificados: confianza en información académica, gubernamental, comercial, financiera, empresarial, etcétera. Muchas de estas definiciones se concentran en aspectos secundarios relacionados con la información, pero no en la información en sí: confianza en las fuentes de información, en los sistemas de información, en los tipos documentales, etcétera. Muchas otras se enfocan más en definir “credibilidad de la información”, “calidad de la información”, “confiabilidad de la información” —*trustworthiness*—, etcétera, tratando a la confianza de manera marginal. Además de ello, gran parte de la literatura al respecto data de épocas previas a la información digital o de sus primeras etapas; por lo mismo, con frecuencia, ésta no es contemplada con el énfasis requerido. Por todo lo anterior, no es fácil establecer una definición general para “confianza en la información”, y menos en la digital.

No obstante, de la lectura conjunta de las diferentes aproximaciones y desechando las múltiples agendas específicas de estudio, puede establecerse que la confianza —*trust*— es el resultado de una estimación por parte de un confiante acerca de la confiabilidad —*trustworthiness*— de un confidente (Sztompka, 1999: 71). Más detalladamente, el otorgamiento de la confianza como una relación con algo externo es el resultado de un proceso de evaluación por parte del confiante acerca de la confiabilidad del objeto de la confianza —también llamado confidente—. La confiabilidad es

la cualidad de ese objeto de la confianza de ser fehaciente, de ser fidedigno, de tener formalidad, integridad y credibilidad. Al tener esa cualidad es un ente confiable, y es por tanto digno de confianza. La confianza es por tanto un resultado y la confiabilidad es una cualidad. Esta cualidad la debe poseer el objeto de la confianza para ser digno de ella. Los objetos en los que se deposita la confianza pueden variar: persona, organización, información, sitio web, sistema, etcétera, y por tanto la cualidad de la confiabilidad en cada uno de ellos tiene diferentes matices; los componentes para la confiabilidad de las personas no son iguales que los componentes de los sitios web, o que los de las organizaciones, etcétera. Tienen entre ellos muchas cosas en común, pero no son idénticos. Todos ellos deben ser fidedignos, fehacientes, creíbles, íntegros, solventes, etcétera, para ser confiables, pero los ingredientes que hacen confiables a cada uno de ellos tienen diferentes componentes, así como relevancias diferentes dentro de cada uno de ellos. Esos objetos de la confianza serán analizados con detalle para entender sus similitudes y diferencias.

En lo referente a la confiabilidad de la información digital, ésta tiene tres componentes principales:

- 1) La confiabilidad de la información en función de la calidad de la información en sí misma (Wang, 1998; Kelton *et al.*, 2008; Rieh y Hilligoss, 2008; Eppler, 2003; Rose y Levinson, 2004; Shankar y Watts, 2003; Strong *et al.*, 1997).
- 2) La confiabilidad o solvencia de la fuente, entendiéndose ésta como la persona u organización que la emite (Luhmann, 1996; Sztompka, 1999 y 2001; Flanagan y Metzger, 2008; Fogg y Tseng, 1999; McKnight y Chervany, 1996; Hovland, 1973; Sternthal, 1978).

- 3) La confiabilidad o credibilidad del sitio web que la emite (Fogg, 2002; Nielsen, 1999; Barone, 2010; Laja, 2015; McCole, 2002; Gil y Artz, 2007; Mulwijk, 2012; Metzger, 2007; Herring, 2011).

A su vez, cada uno de estos componentes tiene variables y elementos que lo conforman.

La confiabilidad de la información en función de su calidad inherente —a la cual denominaremos simplemente *calidad de la información*— tiene una serie de atributos que varían dependiendo del sector de información que se trate, y por extensión de sus tipos de usuarios específicos y de sus necesidades; esos atributos tienen mayor o menor relevancia en la calidad de la información dependiendo del sector. Varían con el tipo documental del que se trate: libro, revista, mapa, imagen, documento de archivo, etcétera.

La *confiabilidad* o *solvencia de la fuente* tiene que ver con las personas u organizaciones que producen, colectan, administran, distribuyen, custodian o preservan la información. También está conformada por una serie de variables y atributos: reputación, desempeño, apariencia, competencia.

Dado que la información digital se produce y consume casi en su totalidad vía la web, es necesario analizar las características de la confianza que están en estrecha relación con el sitio que la emite. Los numerosos estudios al respecto comprueban que la calidad de la información y la confiabilidad de su fuente están además estrechamente relacionadas con la *confiabilidad o credibilidad del sitio web que la emite* y donde se accede.

Como puede observarse de lo anterior, la confiabilidad de la información digital es la suma de la confiabilidad de la información en sí misma, la confiabilidad o solvencia de la fuente, y la confiabilidad o credibilidad del sitio web

que la emite. Para simplificar y distinguir esas tres confiabilidades, puede resumirse que la confiabilidad de la información digital es la suma de sus confiabilidades calidad, solvencia y credibilidad (información, fuente y sitio web).

Además de los parámetros anteriores, y como varios autores han subrayado (Fogg y Tseng, 1999; Warnick, 2004), la evaluación de la información —en especial la digital— y el eventual otorgamiento o no de la confianza en ella es un proceso subjetivo de cada usuario. Durante el proceso existen componentes psicológicos, sociológicos, tecnológicos, políticos, culturales, etcétera, que influyen en que las personas —como individuos o como colectivo— tengan o no confianza en cierta información. La evaluación de la confiabilidad de la información reside principalmente en su usuario, e incorpora sentimientos y emociones subjetivas además de un cierto contexto situacional.

Con los elementos anteriores puede establecerse una definición de confianza en la información digital necesaria para fines de esta obra: “Confianza en la información digital es el resultado de un proceso de evaluación subjetiva de un cierto usuario acerca de la medida de la confiabilidad de una cierta información basada en su apreciación de la suma de la calidad de la información en sí misma, la solvencia de la fuente, y la credibilidad del sitio web que la emite.”

La anterior no pretende en modo alguno ser una definición universal de la confianza en la información digital, pues como hemos visto hay infinidad de enfoques y propósitos al respecto, pero precisamente bajo el enfoque disciplinario que nos interesa y con el propósito de analizar y precisar conceptos y definiciones en ese contexto sirve como una base sólida para fines de esta obra.

Con el fin de poder comprender bien a la confianza en la información digital y partiendo de la definición establecida,

se hará un análisis mucho más detallado de todos sus componentes y de los elementos que a su vez los conforman.

CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA CONFIANZA:  
CONFIABILIDAD, RIESGO, DESCONFIANZA Y CREDIBILIDAD

## **Confiabilidad**

*“No te fíes del que nadie se fía.”*

*Arturo Graf*

Como ya se estableció, la confianza —*trust*— es el resultado de una estimación por parte de un confiante acerca de la confiabilidad —*trustworthiness*— de un confidente (Sztompka, 1999: 71). Más detalladamente, el otorgamiento de la confianza como una relación con algo externo es el resultado de un proceso de evaluación por parte del confiante acerca de la confiabilidad del objeto de la confianza: persona, organización, información, etcétera. La confiabilidad es la cualidad de ese objeto de la confianza de ser fehaciente, de ser fidedigno, de tener formalidad, integridad y credibilidad. Al tener esa cualidad es un ente confiable, y es por tanto digno de confianza. La confianza es por tanto un resultado y la confiabilidad es una cualidad. Se ha establecido también que los objetos en los que se deposita la confianza o confidentes son diferentes: personas, organizaciones, información, sitio web, etcétera, y en consecuencia la cualidad de la confiabilidad en cada uno de ellos tiene matices distintos. Ya se ha presentado una breve introducción de esas cualidades en lo referente a la información; conviene presentar ahora un análisis breve de la confiabilidad en las personas u organizaciones.

A este respecto, la estimación de esta cualidad puede tener varios niveles. El primero de ellos es la “confiabilidad primaria” del confidente; esto es: la percepción del confiante en la reputación, desempeño y apariencia del confidente (Sztompka, 1999: 71). Al ser estos factores los principales para establecer la confianza, no son los únicos; este autor consignó además una segunda serie de factores adicionales que intervienen también en menor medida al evaluar la confiabilidad del confidente y contribuyen a sentar las bases de la confianza a los que denominó “confiabilidad secundaria”, y tienen que ver con ciertas características del contexto externo en donde actúan los confidentes; éstos son: la *rendición de cuentas*, el *compromiso previo* y las *situaciones inductivas de la confianza* (Sztompka, 1999: 87).

La probabilidad de confianza bien fundada aumenta con la cantidad y variedad de información verdadera sobre el confidente. Sin ese conocimiento, la confianza implica actuar sin información necesaria para hacerlo; se vuelve ciega al sustituir información que el confiante no tiene con otra información y las posibilidades de brechas en la confianza son altas, con lo cual impiden u obstaculizan el establecimiento de la relación entre las partes.

### *Reputación*

*“La reputación y la confianza, tan difíciles de ganar y preservar,  
y tan incomparablemente fáciles de perder.”*

*David Chong*

El primer elemento para valorar la posible confiabilidad de un eventual confidente persona u organización es su *reputación*. “Reputación es simplemente un recuento de conductas pasadas para crear con ello expectativas de conductas

futuras.” (Sztompka, 1999: 71) Por lo general, las personas u organizaciones dignas de confianza ya han existido por cierto tiempo. “En los casos de intercambio de confianza entre instancias rara vez se encuentra una situación de nula existencia de historia en ellas.” (Good, 1990: 33) La reputación se va conformando por experiencias pasadas, positivas o negativas, historias o relatos, testimonios, evaluaciones, certificaciones, antigüedad, premios y reconocimientos, etcétera.

Por lo general, la reputación tiende a ser específica; es decir, se enfoca hacia ciertos atributos que se desean resaltar en el confidente. No hay reputación absoluta. Va enfocada a una cierta área de actividad, un rol específico, una conducta dada, una cierta capacidad. Por ejemplo, en la reputación de una persona que pide dinero prestado, crédito, etcétera, el confiante se fijará en si tiene o no reputación de pagador, de ser solvente económicamente. No le interesarán otras facetas de su reputación. Una universidad que considera la posibilidad de admitir a alguien como estudiante, revisará su reputación en este aspecto para fundar unas bases para la confianza con ese objetivo y desechará los demás aspectos de su reputación. Todas las personas e instituciones tienen una buena o mala reputación, dependiendo del aspecto a considerar. Una persona puede tener reputación de buen estudiante, pero mal atleta; de ser buen trabajador, pero malo para relacionarse socialmente. Puede tener reputación de buen pagador de sus deudas, pero no de ser discreto. Puede ser gran artista, pero ser terriblemente impuntual. Una organización puede tener reputación de ser un gran lugar para trabajar, pero no para invertir; puede tener reputación de generar grandes ganancias, pero ser muy agresiva con el medio ambiente. Puede tener reputación de poseer mucha información, pero no de ser transparente. La

reputación va enfocada a un cierto aspecto y rara vez es universal (Sztompka, 1999: 75).

Una división semejante de la reputación fue establecida por Eisenegger e Imhoff (2009: 2), quienes distinguen entre: 1) *reputación funcional*, la cual implica que una persona, organización o sistema satisface las expectativas del confiante en cuanto a cómo cumple su función esperada: se espera que los medios de comunicación entreguen contenido fiable, que los investigadores académicos entreguen estudios novedosos y relevantes, que los políticos tomen decisiones acertadas y entreguen buenas cuentas de su gestión, etcétera; 2) *reputación social*, la cual tiene que ver con la confiabilidad que los estándares éticos y su rol social otorguen a las personas, organizaciones o sistemas, y 3) *reputación expresiva*, la cual consiste en la percepción que esa persona, organización o sistema proyecta en cuanto a carácter e identidad hacia los eventuales confiantes; esta última fue ampliamente estudiada y descrita por Sztompka.

Como puede verse, la reputación como garantía de credibilidad, integridad, etcétera; en suma: confiabilidad es una de las bases para otorgar o no confianza —mutua o no— en un cierto aspecto de una relación entre dos entes sociales, como antecedente del pasado de que se puede dar crédito, contar con esa persona o institución en un futuro (Wilson, 1993: 231). Cabe señalar aquí que el actual término *crédito* proviene del latín *credĭtum*, “[...] lo que es creído, creíble”, y todavía hasta hoy es sinónimo de: “reputación, fama, autoridad” (*Diccionario de la RAE*).

El conocimiento o percepción de la reputación proviene de recuerdos, opiniones o experiencias previas, así como del examen actual de referencias, testimonios, documentos, fama, distinciones, etcétera, con enfoque retrospectivo. El peso específico otorgado a cada uno de estos elementos de

reputación como claves para la confianza varía entre distintas sociedades y en distintos tiempos. Esto es, la reputación es altamente dependiente de la cultura en la que se inserta. Lo que es más preponderante en ella varía de cultura a cultura, y de periodo en periodo. Así, por ejemplo, puede haber lugares y momentos en los que los títulos, diplomas, grados y otros elementos de distinción son altamente relevantes como elementos de reputación para base de la confianza, mientras que en otro lugar o momento la fama, la visibilidad en los medios, el seguimiento por las masas sean elementos de reputación más reconocidos (Stompka, 1996: 74).

La reputación como base para la confianza puede provenir de nuestras propias opiniones y experiencias o ser obtenida de terceros; ya se han mencionado los “objetos primarios de confianza”: “los íntimos y allegados, los roles sociales, las instituciones, los sistemas expertos o abstractos y los sistemas sociales. Además de éstos, existen los denominados “objetos secundarios de la confianza”. Al utilizarlos, podemos obtener datos suplementarios que puedan validar la reputación de un eventual confidente, haciéndolos nuestros. Tal es el caso de los biógrafos, líderes de opinión, comités de premiación, editores, opiniones y comentarios de testigos, usuarios, consumidores, etcétera (Stompka, 1996: 75). Además, están aquellos más intangibles, pero que forman parte de una reputación al volverse familiares: la tipografía del encabezado de un diario, los colores y diseño de una marca, los logotipos, etcétera.

Según Dasgupta, la importancia entonces de la reputación como base para la confianza, es que es “[...] un capital acumulado [...] es una especie de inversión, un recurso valioso y gratificante para lograr de otros —entre varias cosas— su confianza.” (1990: 62) Lograrla es un proceso arduo y largo, y una vez obtenida, “[...] es un bien precioso

y frágil que debe ser cultivado y guardado constantemente [...] una vez logrado un cierto nivel de prestigio se debe trabajar duro para preservar el estatus obtenido, y no se debe bajar nunca la guardia pues es un entorno rarificado.” (Chong, 1992: 694,699)

### *Desempeño*

*“Existe una inexorable ley en el trabajo: las palabras son palabras, las explicaciones son explicaciones, las promesas son promesas; sólo el desempeño es real.”*

*Harod S. Geneen*

El segundo elemento para valorar la posible confiabilidad de un eventual confidente es su *desempeño*. La reputación tiene que ver con fama, conducta, etcétera, del pasado del objeto de la confianza. Pretende establecer si su actuación ha sido típica, continua, acumulada. El desempeño se relaciona con conducta, acciones, resultados, etcétera, del presente de ese objeto y se establece comparándolos contra la conducta requerida para cumplir con las responsabilidades cotidianas especificadas por el confiante. Pretende evaluar el estado actual del eventual confidente, para de ahí poder hacer una extrapolación con miras a esperar o no una cierta conducta del mismo en el futuro (Sztompka, 1999: 73). La importancia ponderada del desempeño contra la reputación como base para la confianza depende de varios factores.

En primer lugar, la existencia o no de datos suficientes acerca de la reputación del objeto de confianza para poder utilizarlos como base; si esa entidad es de reciente creación o actividad, no existirán mucha información retrospectiva acerca de su reputación y por tanto el desempeño actual

adquiere mayor peso; de otra forma, probablemente se pondere de mayor manera la reputación contra el desempeño.

En segundo lugar, hay situaciones donde necesariamente el desempeño actual debe ser preponderante, y los resultados derivados de antiguas reputaciones prácticamente no tienen valor. Por ejemplo, la confianza en un deportista es evaluada en función de sus triunfos y resultados recientes; la reputación obtenida hace veinte años poco influirá en esta evaluación. Los exámenes de salud de astronautas, pilotos, controladores aéreos, etcétera, se enfocan en los resultados recientes; de nada sirve haber gozado de excelente salud hace muchos años. Los estados financieros recientes de las empresas tienen mucho peso como indicadores de su solvencia o confiabilidad económica actual; los estados financieros de hace décadas tienen menor peso específico.

### *Apariencia*

*“El vulgo siempre es tomado por las apariencias, y el mundo se compone principalmente del vulgo.”*

*Nicolás Maquiavelo, El Príncipe*

El tercer elemento para valorar la posible confiabilidad de un eventual confidente es su *apariencia*. Originalmente proviene del latín *apparentia*, y significa “cualidad de lo que se muestra”. Está formada por los componentes léxicos: *ad* —prefijo que significa *hacia*—; *parere* —que significa *aparecer, comparecer*—; *nt* —agente, aquel que hace la acción—; y finalmente el sufijo *ia* —que denota *cualidad*—. (García de Diego, 1985) La *apariencia*, entonces, es el conjunto de características o circunstancias con las que una persona u organización se presenta o percibe a la vista o al entendimiento, con miras a indicar solvencia, fama,

rango, poder o capacidad. En relación con la confianza, tiene que ver con factores psicológicos que el confiante interpreta como valores de personalidad, identidad, capacidad y estatus. Estos factores son muy numerosos y también, como en la reputación, varían dependiendo de la cultura y la época, de persona a persona, y son por tanto subjetivos. En términos generales, tienen que ver con “[...] rasgos físicos y psicológicos que presenta el posible confidente; lenguaje corporal, vestido y accesorios, entonación de la voz, postura. Accesorios simbólicos que indican solvencia económica poder, fama o rango social, y por tanto confiabilidad: ropa, joyas, y autos caros, etc.” (Sztompka, 1999: 75) Mlodinow estableció:

Todos sabemos que la apariencia es importante. Lo que la mayoría de nosotros no entendemos es lo mucho que importa, y lo difícil que es ignorar el aspecto de una persona al hacer un juicio social; no sólo en las relaciones románticas, sino en todas nuestras interacciones humanas. La apariencia no tiene que ver sólo con la belleza, sino también con muchas otras dimensiones de la presencia y percepción. (Mlodinow, 2012: 14)

Entre los aspectos físicos que forman parte de la apariencia como base para la confianza se encuentran la etnia, raza, color, género, edad, etcétera. Esto obviamente está sesgado por prejuicios y preferencias del eventual confiante: hay quien tiende a confiar en los jóvenes y desconfiar de los mayores, y viceversa; hay personas de una etnia que por naturaleza confían en los de su misma etnia y desconfían de los que no lo son; existen prejuicios respecto del género. Se tiende a confiar en personas que se consideran “bellas” y viceversa. La gran variable es que todo esto es muy subjetivo: el concepto de belleza cambia radicalmente en cada cultura y época, y la pertenencia a alguno de los grupos automáticamente es factor para hacer a una persona

confiable para algunos y no confiable para otros. Tiene que ver con afinidades del eventual confidente con el eventual confiante. “Las personas tienden a confiar en aquellos que les son similares, y a desconfiar de aquellos que son diferentes.” (Earle y Cvetkovitch, 1995: 17) A pesar del enorme sesgo que conlleva, definitivamente el aspecto físico influye de manera positiva o negativa para la confianza.

Giddens (1991: 57, 62) detalla otro de estos factores; la ropa puede ser simplemente un elemento de estatus económico, al ser de alto precio, de diseñador, de moda, etcétera, pero también pretende informar acerca de características de una persona: un individuo pulcramente vestido, limpio, arreglado pretende reflejar características de una personalidad y un actuar ordenado, serio, y por tanto confiable. Pero el atuendo tiene que ver además con una identidad; los uniformes son el ejemplo más característico de ello: identifican a su portador, le dan una confiabilidad o crédito instantáneos: el impermeable del bombero, el traje del piloto aéreo, la toga del juez y la bata con estetoscopio del médico son indicadores inconfundibles que pretenden informar con el atuendo a los eventuales confiantes de un solo golpe de vista acerca de la autoridad y experiencia —y por ende confiabilidad— de su portador.

Dado que muchas instituciones son visibles al público por medio de ciertos miembros de su personal, esas instituciones ponen gran atención a la apariencia de esos miembros; en especial a su atuendo: cajeros en bancos, meseros en restaurantes, agentes de ventas o de viajes, pilotos y sobrecargos, etcétera, ya que consideran que su apariencia forma parte de esa imagen de confianza que la institución quiere proyectar. Y no tan sólo cuidan la apariencia del personal; la apariencia de oficinas, sedes institucionales, tiendas, aparadores, edificios gubernamentales, etcétera,

también es meticulosamente cuidada: mucho de su aspecto está diseñado para dar apariencia de solvencia y experiencia y así inspirar confianza a sus usuarios (Goffman, 1959).

El “estilo” de la persona también es factor para la confianza o no: maneras y lenguaje corporal, entonación, postura, medida, etcétera, “[...] muchos aspectos de la presentación personal conducen rápidamente a conclusiones acerca de la naturaleza, personalidad y actuar de esa persona; una mirada basta para clasificarlo en muchas categorías.” (Good, 1990: 45) La apariencia no sólo tiene que ver con lo enunciado anteriormente, con “cómo se ve alguna persona”. Tiene que ver además con lo que posee y que no porta: la casa en la que vive y su correspondiente vecindario, sus muebles, su auto, etcétera. Todos ellos forman parte de los factores de su apariencia que influyen en su posible solvencia y confiabilidad.

La apariencia forma parte de la confiabilidad y credibilidad tanto de personas como de organizaciones. Por lo mismo, una organización no sólo debe ser transparente; debe parecer transparente; no sólo debe ser formal, creíble, solvente, confiable; debe parecer formal, creíble, solvente, confiable. Dado que la mayor parte de la apariencia de las organizaciones es percibida por los usuarios por medio de su sitio web, este aspecto debe ser tomado en cuenta seriamente a la hora del diseño del sitio: debe parecer confiable; debe percibirse creíble. Se abundará en ello más adelante.

La combinación de los tres anteriores factores: reputación, desempeño y apariencia permite a un eventual confiante hacer una evaluación de la confiabilidad de un eventual confidente en un nivel primario o básico; a esto Sztompka (1999: 87) lo llamó *confiabilidad primaria*. Él añadió además una segunda serie de factores adicionales que intervienen en menor grado para sentar las bases de la

confianza fundamentadas en la evaluación de la solvencia del confidente, y que denominó *confiabilidad secundaria*; se refieren a ciertas características del contexto externo en donde actúan los confidentes; éstos son: la *rendición de cuentas*, el *compromiso previo* y las *situaciones inductivas de la confianza*.

La *rendición de cuentas* tiene que ver con la existencia o no de agencias u organizaciones que supervisen o sancionen la conducta del confidente: las cortes, las agencias de protección al consumidor, los comités de defensa ciudadana, las cámaras comerciales o de estándares, etcétera, son ejemplos de agencias al efecto. Coleman (1990: 111) lo explica así: “Es del interés de los confiantes que se creen estructuras sociales en las que sea del interés de los eventuales confidentes ser confiables”. Básicamente, estas agencias pueden incrementar la confianza al funcionar como una especie de “seguro” en caso de una eventual falla del confidente.

El *compromiso previo* consiste en aquellas acciones que el confidente decide otorgar como garantía o seguridad de su actuar: garantías de satisfacción o devolución, otorgamiento de bienes o servicios antes del pago, etcétera (Sztompka, 1999: 91-93).

Finalmente, las *situaciones inductivas de la confianza* son aquellas en las que el entorno en el que eventualmente se da la confianza la favorecen, como sucede en comunidades pequeñas donde la gente se conoce, situaciones o lugares que son o se vuelven familiares, como la iglesia, la escuela, etcétera (Sztompka, 1999: 93-96). Hechter y Kanazawa (1993: 460-461) establecieron algo parecido: “En la medida en que los miembros de una sociedad son visibles unos a otros dentro de sus roles sociales, se incrementa su función y disminuye el costos de supervisar y sancionar sus actividades.”

Por supuesto, la evaluación de ambos grupos de factores es altamente subjetiva y el peso específico y prioridad otorgadas a cada uno de ellos varía de persona a persona e inclusive de situación a situación. Se ve afectada por las experiencias, vivencias, memoria y opiniones previas del confiante, de sus prejuicios y predilecciones, de su entorno cultural, así como por la cercanía y familiaridad o carencia de ellas del eventual confidente. Es por tanto totalmente contextual.

### *Competencia*

*“La confianza es el residuo inmaterial de acciones materiales; es el rostro público de la competencia.”*

***Ron Suskind***

Además de los mencionados factores de Sztompka, en los estudios ya citados de McKnight y Chervany (1996) y de Castelfranchi y Falcone (2010), en donde fueron analizados numerosos artículos acerca de la confianza, uno de los descubrimientos en los que coinciden ambos grupos de autores es que la *competencia* es uno de los cuatro aspectos más citados para la confianza, en lo relativo a personas y organizaciones; y no son los únicos estudios que lo afirman, otros autores también apuntan a ello. Como ya se estableció, una de las características principales de la confianza es que ésta implica ceder control de la acción por parte del confiante, lo cual lo pone en una cierta situación de vulnerabilidad, ya que existe un riesgo de que el confidente no realizará la acción esperada, con daño o detrimento del confiante; esto crea una cierta incertidumbre en él. Para reducirla, el confiante debe por tanto evaluar previamente la confiabilidad del confidente, y ésta se entiende como una capacidad y una voluntad posibles del confidente para realizar la acción

deseada en el futuro. Esa capacidad está dada mayormente por la *competencia* del confidente; esto es, la posesión de conocimientos, habilidades, talentos, calificaciones, experiencia, actitudes y otras características necesarias para poder realizar eficientemente una tarea de cierto nivel. Por tanto, la competencia es una estimación directa de la capacidad inherente del confidente para realizar una acción esperada de una manera adecuada (Mayer *et al.*, 1995; Renn y Levine, 1991).

*Competencia* es un término introducido por Robert White (1959: 297-300) desde mediados del siglo xx como un término psicológico. Con el tiempo se volvió un término mucho más complejo relacionado con recursos humanos en las empresas, liderazgo, y economía. En la actualidad, existen innumerables documentos que tratan este tema como un aspecto fundamental de la capacidad de las organizaciones, ya que como se ha establecido en ellos la suma de las competencias personales en un cierto entorno da como resultante la competencia total de la organización, esto es, su competitividad o capacidad de competir y salir airoso, y de ahí su importancia actual.

## **Riesgo**

*“Todo curso de acción implica un riesgo, así que la prudencia no implica evitar el peligro —esto es imposible— sino en saber distinguir las calidades de los inconvenientes y actuar en consecuencia.”*

*Nicolás Maquiavelo*

El “riesgo” —al igual que la confianza— es un concepto que puede ser analizado desde muchos enfoques disciplinarios y tiene muchas connotaciones contextuales. Por lo

mismo existen innumerables tratamientos del término. Por ejemplo, “riesgo” forma parte esencial de la seguridad informática, y por ende se encuentran numerosos textos al respecto; tanto, que en muchos de ellos se ha renombrado totalmente al concepto de “seguridad informática” ahora como “administración del riesgo”. Este concepto está tan desarrollado que hasta tiene sus propias normas internacionales: ISO 31000:2009 - Gestión del riesgo, principios y directrices; ISO/IEC 31010 - Gestión del riesgo, evaluación del riesgo; ISO Guide 73:2009 - Gestión del riesgo, vocabulario; por mencionar algunas. Esta última guía define el riesgo como “el efecto de la incertidumbre en los objetivos”, sugiriendo que el riesgo puede tener consecuencias positivas o negativas en una organización al tener una amplia variedad de consecuencias financieras y operacionales, incluyendo daño en la misión, funciones, imagen y reputación de la misma. Pueden encontrarse además estudios acerca de *riesgo* en psicología, en teoría de las organizaciones, en filosofía, etcétera. Para fines de esta obra, se desea estudiar al riesgo en su relación con la confianza, en especial con lo tocante a información digital. Como se ha mencionado anteriormente y al margen de las numerosas definiciones asociadas, la confianza implica aceptar un cierto riesgo en una situación al introducirse el confiante en una situación de *incertidumbre* y *vulnerabilidad* con respecto a un confidente. Por tanto riesgo y confianza son dos conceptos fuertemente entrelazados, y por tanto son tratados con frecuencia simultáneamente. Por ejemplo, Jøsang y Lo Presti (2004: 137) establecieron acerca de ambos conceptos: “[...] la confianza es la medida en la cual una parte desea depender de algo de alguien, en una cierta situación de relativa seguridad o aun de riesgo, en la que pueden presentarse consecuencias negativas.” Estos autores hicieron un estudio detallado del

*riesgo* presentándolo como una relación de probabilidades de ocurrencia contra impacto. En el mismo sentido, Lewis y Weigert (1985: 971) caracterizaron la confianza como “[...] asumir un curso de acción riesgoso con la expectativa cierta de que todas las personas involucradas en la acción actuarán competente y dedicadamente.” De la misma forma, la confianza se ha definido en términos de *aceptación del riesgo* (Sheppard y Sherman, 1998); como factor *para reducir el riesgo* (Ring y van de Ven, 1992); como *herramienta contra el riesgo* (Corazzini, 1977); como factor útil *para tomar riesgos en una relación* (Mayer *et al.*, 1995). El reconocimiento consciente y la consideración del riesgo distinguen *la confianza* de otros conceptos relacionados, tales como *la certeza* (Luhmann, 1990) y *la fe* (Heimer, 2001). *La presencia del riesgo es la que crea una necesidad de confianza* (Seligman, 1997; Luhmann, 1990).

Muchos autores han tratado de estudiar, definir y medir el riesgo de diversas maneras; por ejemplo Manchala (1998), quien estableció un modelo para crear una matriz riesgo-confianza para usarse en sistemas informáticos de comercio electrónico. El concepto de *riesgo* en la literatura especializada, con frecuencia es mencionado como la combinación de *incertidumbre* y *vulnerabilidad*.

Por su misma naturaleza, la única forma de neutralizar totalmente el riesgo es evitar cualquier situación que lo implique, y por tanto la inacción; pero eso conduce a no poder realizar interacciones sociales, comerciales, etcétera; “[...] si la confianza es expresamente negada para evitar los riesgos, deja al problema sin solución, lo cual restaura la complejidad original de la situación.” (Luhmann, 1996: 124) Por lo mismo, la inmensa mayoría de los tratamientos del riesgo consiste acerca de cómo minimizarlo, ya que no es posible neutralizarlo del todo.

Formal o tácitamente, confiar implica perder el control total de una situación y entrar a una dependencia de un tercero. Eso conlleva ineludiblemente un riesgo, el cual ha estado siempre asociado a la confianza, independientemente del enfoque disciplinario. No obstante, el riesgo ha ido cambiando en cuanto a su concepto, naturaleza y fuente. Los riesgos a los que se enfrentan los individuos de una sociedad varían en función del tiempo, lugar y circunstancia. Por lo mismo, la sociedad contemporánea tiene sus propios riesgos y tratamientos del mismo. Muchos autores han tratado el riesgo derivado de la globalización y del avance tecnológico. Por ejemplo, Stivers (1994: 9) estableció que: “[...] cuanta más tecnología se aplica a la naturaleza y a la sociedad, la vida se vuelve más impredecible. Las complejas interacciones de la tecnología impuestas sobre la naturaleza y la sociedad actuales crean un número cada vez mayor de riesgos y consecuencias no deseadas.”

El sociólogo alemán Ulrich Beck (2002: 21) fue un estudioso a profundidad del riesgo en la sociedad contemporánea; él acuñó el término “sociedad de riesgo”, y definió: “Es una manera sistemática de contender con los riesgos e inseguridades inducidas y aportadas por la modernidad”. Además, estableció los ocho factores principales del riesgo en ella. En términos generales, advirtió que estamos en una sociedad de riesgo global como una de las mayores consecuencias de la globalización y del avance tecnológico. Las nuevas formas de riesgo suponen complejos desafíos no tan sólo para los individuos, sino para sociedades enteras que se ven obligadas a transitar por ámbitos desconocidos. Frente al avance cada vez más rápido del cambio tecnológico, se generan a su vez nuevas formas de riesgo, a las cuales se debe responder constantemente por medio de transformaciones y adaptaciones sociales. Beck (2002:

25-28) señaló que la sociedad del riesgo no se limita a riesgos relacionados con el medio ambiente, sino que ocasiona conjuntos completos de cambios interrelacionados en la vida contemporánea, como la falta de seguridad en el trabajo, la pérdida de cohesión y tradiciones familiares, o la pérdida de identidad.

Bauman (2001: 65-69) también ha tratado el tema del riesgo en la sociedad contemporánea; y resume el problema actual de la siguiente forma:

El incremento de la libertad individual tiende a coincidir con un incremento de la impotencia colectiva [...] hoy en día el individuo ha logrado un grado de autonomía inédito en la historia pero al mismo tiempo su acción colectiva se restringe a sucesivas manifestaciones de intereses focalizados [...] al igual que antaño su libertad de elegir es limitada ya que mucho antes de que él pueda ejercer su derecho de elegir libremente, una gran parte de los asuntos relevantes para su vida cotidiana ya han sido decididos.

Tanto Beck como Bauman apoyan la idea de que un serio sesgo de las ciencias sociales en la actualidad es que parten de premisas equivocadas: la mayoría de ellas está orientada a la estabilidad y a la construcción de un orden, algo que no está sucediendo hoy en día, y en su lugar el riesgo se erige como un concepto central para el análisis de la sociedad contemporánea.

Al respecto Giddens (2013: 84) establece:

Globalización significa que vivimos en un solo mundo, de forma tal que individuos, grupos y naciones se hacen cada vez más interdependientes entre sí [...] la globalización no debe considerarse únicamente como el desarrollo de redes mundiales, de sistemas sociales y económicos que por su misma naturaleza están muy alejados de nuestras preocupaciones individuales; es a la vez un fenómeno local que afecta a todos en la vida cotidiana [...] la globalización nos obliga a responder cada vez más rápido a un entorno cambiante para ajustarnos a él.

En consecuencia, siempre hay una mayor sensación de inseguridad en las sociedades contemporáneas. Según Giddens, una “[...] sociedad del riesgo es aquella que se preocupa cada vez más por el futuro y la seguridad, debido a los crecientes riesgos en ella.” (Giddens, 2013: 34) En este sentido, Giddens utiliza sus alegorías comparando a los sistemas económicos, tecnológicos y sociales modernos con una especie de “Leviatán” bajo un muy incierto control y por lo mismo siempre en riesgo.

Luhmann, al ser uno de los que más han estudiado a la confianza, también ha debido analizar el tema del riesgo; en sus amplios tratados acerca de la confianza, estableció: “El problema de la confianza consiste en el hecho de que el futuro contiene muchas más posibilidades de las que pueden analizarse en el presente [...] las personas tienen que vivir eternamente en el presente junto con ese futuro complejo y riesgoso, y por tanto deben ‘podar’ ese futuro para que se iguale con el presente y de esta forma reducir la complejidad.” (Luhmann, 1996: 21)

## **Desconfianza**

*“Se puede confiar en las personas poco confiables;  
ellas no cambiarán jamás.”*

***William Faulkner***

Varios autores han llamado la atención al hecho de que, a pesar de que la desconfianza es un concepto tan importante como la confianza, también desde múltiples enfoques disciplinarios, la investigación al respecto es mucho menor en proporción a esta última (Cofta, 2006). La *desconfianza* como parte de los estudios acerca de la confianza fue tratada durante largo tiempo, y hasta las últimas décadas del si-

glo xx simplemente como su opuesto, algo que se construye por separado de la confianza y, en muchos casos, como una actitud negativa. De hecho, en la teoría de la información la desconfianza es un complemento matemático de la confianza con eventuales valores negativos. Sztompka (1999: 26) la define como “[...] la imagen en el espejo y en negativo de la confianza”. Pero la simple definición de la desconfianza como un opuesto de la confianza no hace su comprensión más fácil. Si se toma una definición simplificada de la confianza como “[...] la expectativa sobre un comportamiento futuro de una contraparte beneficioso para nosotros”, puede observarse que tal propuesta puede ser convertida a lo opuesto de varias maneras diferentes. Puede establecerse lo opuesto como “[...] la expectativa de un comportamiento pernicioso para nosotros” o como “la falta de expectativa de un comportamiento pernicioso” o también puede establecerse como “[...] la falta de expectativas en general”. Cada una de estas declaraciones opuestas define algo muy diferente (Sztompka, 1999: 26).

A principios de los noventa, la aproximación cambió y la desconfianza comenzó a tratarse como un plano complementario a la confianza, y un resultado de una misma evaluación. Los análisis desde el punto de vista de la ética hechos por Markoczy (2003) o Larson (2004) resaltan esa percepción común de los valores morales de la confianza y la desconfianza. A pesar de la creencia generalizada de que la confianza es una actitud deseada mientras que la desconfianza no lo es, ellos subrayan el hecho de que ciertos comportamientos atribuidos comúnmente a la desconfianza no son sólo justificables individual y socialmente sino hasta deseables. La desconfianza, por lo tanto, tiene un lugar necesario entre las herramientas que utilizamos dentro de la sociedad.

Diego Gambetta estableció que la desconfianza es simplemente otro plano de la confianza:

La confianza —o su simétrico, la desconfianza— es un nivel particular de probabilidad subjetiva con la que un agente evalúa que otro u otros agentes realizarán una acción en particular, en un contexto que afectará a la propia acción del agente que evalúa. Cuando decimos que confiamos en alguien o que alguien es digno de confianza, implícitamente significa que calculamos que existe una alta probabilidad de que esa persona llevará a cabo acciones que serán beneficiosas o al menos no perjudiciales para nosotros, por lo que consideraremos participar en algún tipo de cooperación con ella. En consecuencia, cuando se dice que alguien no es digno de fiar, implica que calculamos que esa probabilidad es lo suficientemente baja como para que nos abstengamos de hacerlo. (Gambetta, 1990: 217-218)

Lewicki, McAllister y Bies afirmaron al respecto: “Confianza y desconfianza no son extremos opuestos de un mismo continuo; son dimensiones separadas pero entrelazadas. Existen elementos que contribuyen al incremento o decremento de la confianza así como elementos que contribuyen al incremento o decremento de la desconfianza.” (1998: 339-340)

Según Luhmann:

La desconfianza no es la ausencia de confianza: es un equivalente funcional de la confianza que permite operar en situaciones en las que la información negativa o insuficiente impiden optar por la confianza [...] Por eso existe una sola y necesaria posible elección entre la confianza y la desconfianza. (Luhmann, 1996: 69)

La desconfianza —de igual forma que la confianza— reduce la complejidad, pero a su vez también reduce la posibilidad de explorar nuevas alternativas; por tanto, limita la adaptación al entorno y, por ende, el eventual aprendizaje (Luhmann, 1996: 123). De acuerdo con varios autores, hay

situaciones que requieren confianza y hay otras que requieren desconfianza. En la medida que una crece la otra decrece; forman parte de la misma evaluación y por lo general las dos tienen un valor simultáneamente. Rara vez alguien se enfrenta a una situación de 100% confianza y 0% desconfianza o viceversa. Siempre coexisten un porcentaje de una y de otra.

Russell Hardin ha hecho y coordinado varios estudios detallados al respecto; él no considera a la confianza y la desconfianza como entes separados, e hizo hincapié en que baja confianza no es lo mismo que la desconfianza activa. En su análisis cognitivo de la confianza estableció: “Si bien confianza y desconfianza se niegan una a la otra, no se complementan mutuamente.” (Hardin, 2004: 3-5) Y complementa esta idea en otro trabajo, argumentando: “Si yo confío en alguien, tengo motivos específicos para la confianza; de igual forma, si desconfío de ese alguien, tengo motivos específicos para la desconfianza. Empero, yo puedo estar en un estado de tal ignorancia acerca de esa persona, que ni confío ni desconfío.” (Hardin, 2002-1: 90) Algo parecido establecieron Almendra y Schwabe (2006: 21): “La ausencia de confianza es distinta a la desconfianza; esta última es una evaluación cierta de cualidades negativas acerca de alguien. Puede haber ausencia de confianza en un extraño, pero se desconfía con certeza de un mentiroso.”

Lo anterior quiere decir que, al igual que la confianza, la desconfianza también requiere de información o evidencia y no es un enemigo al que se deba atacar; simplemente es el otro lado de la misma moneda. Al igual que la confianza, ambas son parte objetivas y parte subjetivas y deben racionalizarse. Por lo mismo, la racionalidad de un sistema no puede establecerse únicamente en función de la confianza; incluye también a la desconfianza; tiene por tanto dos di-

menciones: la confianza, que recae en una alternativa crítica; la desconfianza, que altera la decisión: “La desconfianza es un mecanismo que permite recabar mayor información respecto al otro y por lo tanto, puede ser un proceso transitorio hacia la confianza.” (Luhmann, 1996: 111) Heimer (2001: 78) estableció algo parecido: “La desconfianza permite reunir información pertinente para así transitar hacia la confianza.”

Ed Gerck (1998) estableció acerca de la desconfianza: “La desconfianza es el complemento de la confianza. La desconfianza no es la ausencia de confianza, la cual yo llamaría ‘aconfianza’, que es cuando no se sabe si confiar o no en alguien. La desconfianza es la certeza de que algo o alguien no es confiable en alguna forma calificada o razonada”. Cabe resaltar en este punto que este estudio —al igual que muchos otros acerca de la desconfianza— presenta además la confusión derivada de la terminología. Gerck introduce aquí el término *atrust* —que sería algo así como la *aconfianza*— para describir la ausencia de elementos de valoración que dejan al eventual confidente en un estado de incertidumbre sin poder establecer si confía o desconfía. Algunos autores hablan de *distrust* —desconfianza— cuando específicamente se desconfía de alguien; otros usan *mistrust* para esta característica. Algunos más usan estos dos términos indistintamente como sinónimos. Pero muchos otros usan *mistrust* como algo distinto, ya que implica una falta de confianza sin llegar a la desconfianza, y que podría traducirse al español como “recelo, sospecha”. Más aún, otros autores adoptaron el término *untrust* —término usado sólo en pocos diccionarios en inglés— para describir una medida de poca confianza en un cierto confidente en una situación dada, del cual sin embargo no se llega a la desconfianza abierta (Marsh y Dibben, 2005). No implica una

desconfianza total en un confidente, pero sí la suficiente como para impedir colaborar con él. Para estos autores, es una zona intermedia entre la confianza y la desconfianza, entre *trust* y *distrust*. No tiene equivalente exacto en español y podría ser traducido como “poca o mínima confianza.”

Para aclarar lo anterior, el Diccionario Etimológico Inglés en línea consigna simplemente que *mistrust* es una forma primigenia del siglo XIV, donde el prefijo *mis* denota algo malo o equivocado, lo extraviado o descarriado; *distrust* es una forma perfeccionada del siglo XV, donde el prefijo *dis* significa “lo contrario u opuesto de”; este último está más relacionado con no estar de acuerdo, disentir, desechar, y por tanto más cercano a dar la idea de negación. Por lo tanto, algunos autores consideran que *distrust* quiere decir la decisión racional, intencional y calculada para no confiar, mientras que *mistrust* significa confiar en algo que no se debe o confiar ingenua, extraviada o equivocadamente. Otros autores señalan que *distrust* se basa a menudo en información confiable derivada de la experiencia, mientras que *mistrust* es a menudo una sensación general de recelo hacia alguien o algo. Por ejemplo, es posible *distrust* —desconfiar— de los consejos de alguien que nos ha dado malos consejos en el pasado, y es posible *mistrust* —recelar— de los consejos de un extraño. Éstas no son interpretaciones oficiales de diccionarios sino parciales de ciertos autores. Pero es claro que los términos de *distrust*, *mistrust*, *atrust* o *untrust* plantean conceptos diferentes el uno del otro y que no pueden simplemente ser traducidos todos al español como *desconfianza*. Estos términos deben ser leídos y traducidos con cautela y dentro de su contexto, pues no son universales y varían en significado de autor a autor.

Múltiples teóricos de la desconfianza no ven a esta última como un lastre o inconveniente, sino como el motor de

la confianza. Bajo este principio, la supervisión y auditoría dentro de las organizaciones nacen de la desconfianza, pero son formas de canalizarla positivamente para garantizar resultados, rendir cuentas adecuadamente y con ello generar y/o mantener la confianza en esas organizaciones. Algunos otros autores no coinciden en que la auditoría, supervisión, control, etcétera, sean signos de desconfianza, y los denominan como “un comportamiento vigilante y prudente” que está aparte de ella. Independientemente de que sean parte o no de la desconfianza, se consideran elementos importantes para la confianza. Un ejemplo típico de lo anterior es la separación de poderes del Estado, como un mecanismo para limitar su poder. Una de sus funciones primordiales es proteger a los ciudadanos unos de otros, pero si éste tiene poder absoluto el hombre no se encuentra protegido contra el propio Estado, el cual podría oprimirlo impunemente mediante las facultades coercitivas que le ha otorgado la propia ciudadanía. La división de poderes y su sistema de controles y contrapesos permite a un área del estado limitar a las otras. Es un sano principio político planteado desde Locke en su *Segundo Tratado*, y por Montesquieu en su *Espíritu de las Leyes* el cual nace de la desconfianza, se canaliza positivamente y es tan vigente que prevalece hasta nuestros días. La participación ciudadana moderna —en donde se cuenta con que el ciudadano se mantenga vigilante de las acciones del gobierno— es otro ejemplo contemporáneo de la “sana desconfianza” que hace que el ciudadano supervise y vigile las acciones del gobierno. Si el ciudadano tuviese una confianza absoluta en esas acciones no se mantendría vigilante, y si no se mantuviera atento, el gobierno no tendría necesidad de rendir cuentas, lo cual puede propiciar desviaciones y corrupción, y por ende desconfianza. Lenard estableció que la noción de vigilancia ciudadana es un ejem-

plo de cómo tratar las situaciones de desconfianza legítima dentro de las democracias: “[...] la vigilancia no requiere de una actitud previa de desconfianza hacia gobernantes o legisladores y el ejercerla para auditar y limitar sus acciones no invalida el hecho de confiar en ellos.” (Lenard, 2008: 135) En resumen, vigilar no necesariamente significa que los ciudadanos tengan una total falta de confianza en sus gobernantes, pero debe existir como mecanismo necesario para evitar eventuales acciones desviadas por parte de ellos. Fernández Tresguerres (2009) lo explica así:

La desconfianza es, pues, una disposición más inteligente. El desconfiado, diríamos, desconfía por principio: no porque sospeche, ni porque tenga una especial sensibilidad para ver ofensas y engaños donde acaso no los hay, y mucho menos porque tenga la certeza de que le van a engañar o de que ya le estén engañando, sino, sencillamente, porque aspira a atajar el problema antes de que se presente. [...]

Por todo lo anterior, puede concluirse que bajo un enfoque moderno, la desconfianza no es la ausencia de confianza, sino una actitud en sí misma. No son opuestos entre sí. Lo opuesto a la confianza es la ausencia de confianza; lo opuesto a la desconfianza es la ausencia de desconfianza. Pero ausencia de confianza y ausencia de desconfianza no son opuestos entre sí. No es lo mismo “nulo” que “cero”. Por lo mismo que no son opuestos, pueden coexistir al mismo tiempo. Y además, la desconfianza puede canalizarse positivamente como un motor de la confianza, llámese así o llámese “comportamiento prudente y vigilante”.

Varios autores han tratado de establecer modelos para explicar o medir la desconfianza: El modelo de McKnight y Chervany (2002) de confianza para comercio electrónico incluyó a la desconfianza como complemento para explicar las discrepancias visibles entre su modelo de la confianza y

los resultados experimentales. En teoría de la información existen como ejemplos el modelo denominado “Eigentrust” de Kamvar *et al.* (2003), en el cual introducen la desconfianza como una reacción a las experiencias negativas, y también el modelo de Gans *et al.* (2001), el cual establece la propagación de la desconfianza en una red de agentes asumiendo que la desconfianza es una confianza con valor negativo. De igual forma, el modelo formal de Grandison (2003) introduce la noción de desconfianza al permitir valores negativos de la confianza. Como puede verse de todos los documentos anteriores, si bien la desconfianza no tiene tantos estudios como la confianza, sí es un tema bastante tratado desde múltiples enfoques disciplinarios, no es trivial, y es tan o más complejo que la confianza.

Tratando de resumir lo analizado, Cofta concluyó que la desconfianza se define como “[...] la expectativa cierta de que motivos, intenciones y/o comportamiento de una contraparte son siniestros y perjudiciales para los propios intereses.” (Cofta, 2006: 252) Sin embargo y como se ha analizado, la desconfianza tiene matices, tiene definiciones que pueden expresarse tanto como corolario o complemento de la confianza o como definiciones propias y exclusivas, y por lo tanto el término es también polisémico y multifuncional. No obstante, de acuerdo con múltiples autores puede establecerse una forma específica de desconfianza en su acepción de “confianza negativa y explícita”, que se construye al igual que la confianza con base en evidencias: la desconfianza es una expectativa valorada justificada por evidencias, con la certeza del comportamiento nocivo de una contraparte hacia nosotros.

## **Credibilidad**

*“No debe sorprendernos que la verdad resulte más extraña que la ficción. La ficción debe parecer tener sentido.”*

*Mark Twain*

Otro de los conceptos asociados necesarios para poder entender la confianza es el de *credibilidad*. Al igual que otros conceptos ya tratados, puede ser analizado desde muchos enfoques disciplinarios en donde cada una de ellos pondra sus componentes de manera diferente, y tiene muchas connotaciones contextuales. Aristóteles estableció algunas de las primeras ideas al respecto desde el punto de vista filosófico:

De los modos de persuasión proporcionados por la palabra hablada hay tres especies: la primera depende del carácter personal del orador que lo hace creíble (ethos); la segunda consiste en predisponer al público en un cierto estado de ánimo (pathos); la tercera versa sobre la prueba, o prueba aparente, proporcionada por las palabras del propio discurso (logos). La persuasión se logra por el carácter personal fidedigno del orador cuando el discurso es dicho de tal manera que nos hace percibirlo como creíble.<sup>1</sup>

La psicología y las ciencias de la comunicación hacen más énfasis en la reputación y fiabilidad de la fuente, mientras que la informática se centra en la exactitud y la calidad del contenido en sí.

Además, los estudios teóricos acerca de la credibilidad han variado con el tiempo; hasta mediados de los años noventa se teorizaba acerca de oradores, comunicadores, etcétera, o se teorizaba acerca de medios de comunicación: diarios, radio, televisión, etcétera. Por ejemplo, McCroskey

---

1 Véase: Aristóteles. ca. 367 a. C. *Retórica*. Libro I, Capítulo II.

y Young establecieron en los ochenta: “La credibilidad es considerada como un concepto multidimensional que comprende la evaluación del perceptor acerca del conocimiento relevante del comunicador, su honestidad y buenas intenciones hacia el perceptor.” (1981: 24) O’Keefe (2015, Cap. 1) afirmó desde principios de los noventa que la credibilidad es “[...] la evaluación de un perceptor de la verosimilitud; la probabilidad de que un determinado orador proporcione mensajes que serán guías fiables para la creencia y el comportamiento.” La mayoría de las teorías derivadas del auge de las ciencias de la comunicación en esa época apuntan en direcciones parecidas.

El advenimiento de la red y los medios digitales ha venido a complicar mucho más esas teorías y conceptos establecidos en el siglo pasado. A esto hay que agregar la confusión proveniente de las traducciones de otras lenguas, ya que, como sucede con otros términos, existen palabras en inglés que con frecuencia se usan en los textos como sinónimo o han sido traducidas al español como *credibilidad*. Es el caso de *believability*, que con frecuencia se usa indistintamente en lugar de *credibility*, y que a menudo es traducida como *credibilidad*; y de su adjetivo *believable*, que con frecuencia es usado en lugar de *credible* y traducido como *creíble*. Siendo palabras parecidas, no son sinónimos en inglés: el equivalente más cercano de *believable* es *verosímil*; significa algo “[...] que tiene apariencia de verdadero - creíble por no ofrecer carácter alguno de falsedad.” Y por tanto *believability* significa más precisamente *verosimilitud*: la cualidad de que algo sea verosímil; *credibility* sí tiene como equivalente *credibilidad*, y *credible* tiene *creíble*. La diferencia fundamental es que la verosimilitud es un requisito para la credibilidad, y no al revés: un cierto ente debe tener apariencia de verdadero para poder ser creído. Nótese

que algo verosímil “debe tener una apariencia de verdadero”, pero no necesariamente debe serlo. Un personaje de película o de un drama, debe tener apariencia de verdadero —ser verosímil— para ser creíble y por tanto aceptado por el público, pero obviamente no es un ente verdadero. El punto es que no son sinónimos.

Como una definición básica y general puede establecerse que *credibilidad* es “[...] la cualidad de poder inspirar aceptación en lo que se dice o hace.” Más precisamente y dentro de la temática de nuestro interés —la información— credibilidad es “[...] el grado en que la información presentada a alguien es creída o aceptada.” A su vez, la credibilidad forma parte de la *confiabilidad* —*trustworthiness*—, pues es la cualidad de ser fidedigno, de ser fehaciente, de ser creíble, formal, íntegro y por todo ello será confiable. Para que algo sea fidedigno, fehaciente —*trustworthy*—, esto es, que es digno de fe, que hace fe, requiere, entre varias otras cosas, de ser creíble. Si es digno de fe, si hace fe, entonces inspira confianza. Como puede verse, la credibilidad no es sinónimo de confianza, pero forma parte de ella. Si algo no es creíble, difícilmente podrá inspirar confianza.

Con el advenimiento de la red, las teorías, mediciones, estudios, etcétera, acerca de la credibilidad y en especial de la información se centran en este medio. Al respecto, varios autores han expresado que la credibilidad se construye principalmente con una valoración de ciertos atributos tanto de la fuente web como del contenido digital. Esa valoración tiene partes objetivas, como la identificación de las características de esas fuentes y contenidos, y partes subjetivas, durante el proceso de percepción y juicio (Flanagin y Metzger, 2008). Según Fogg y Tseng (1999), la valoración de la credibilidad de cierta información por parte de las personas se basa en dos componentes clave: a) confiabilidad —*trust-*

*worthiness*— del contenido y b) pericia —*expertise*— de la fuente. La confiabilidad del contenido se define a su vez en atributos inherentes de ser bien intencionado, veraz e imparcial. La pericia de la fuente se define en atributos de ser experto, experimentado y competente (Fogg y Tseng, 1999). Otros autores han agregado en sus estudios otros atributos a la confiabilidad —en mayor o menor grado— tales como: credibilidad, exactitud, calidad, etcétera, y a la pericia otros atributos como: reputación, autoridad, formalidad, etcétera, donde cada concepto puede sumar o restar a la confiabilidad o a la pericia.

Algunos autores se inclinan a hacer sus evaluaciones acerca de la credibilidad enfocándose principalmente en la información misma, y hay otros autores que se centran en la fuente. Uno de los modelos más conocidos y aceptados entre los primeros es el de Kelton *et al.* (2008: 370), que denominan “Modelo integrado de confianza en la información”. En él, la confiabilidad —*trustworthiness*— es el resultado complejo de las percepciones del usuario acerca de cuatro propiedades de la información: exactitud, objetividad, validez y estabilidad, donde 1) exactitud: grado en que la información está libre de errores y tiene verosimilitud, actualidad y cobertura o exhaustividad; 2) objetividad: hay un balance adecuado del autor entre intención, opiniones y hechos; 3) validez: solidez de métodos utilizados, existencia de datos verificables, existencia apropiada de citas y/o fuentes, y 4) estabilidad: la persistencia de información, tanto en presencia como en contenidos.

B. J. Fogg (2002), de la Universidad de Stanford, realizó numerosos estudios acerca de comportamiento de usuarios y específicamente su relación con la aceptación de sitios web; de esos estudios, Fogg establece que la credibilidad de un sitio web es directamente proporcional a su apariencia

de fiable y profesional, y divide la credibilidad en cuatro tipos:

- Credibilidad presunta - la que tiene el sitio por supuestos previos generales: prestigio, marcas de renombre, logos o firmas, etcétera.
- Credibilidad por reputación - la que tiene el sitio por referencias de terceros, recomendaciones, reseñas, experiencias de otros, fuentes, citas, etcétera.
- Credibilidad aparente - la que el sitio logra a partir de su diseño, imagen, usabilidad, amigabilidad, limpieza de texto, etcétera.
- Credibilidad ganada - la que el sitio logra en función de las experiencias previas del usuario, servicio a clientes, seriedad en las operaciones, etcétera.

Google elaboró un tutorial con el propósito de enseñar a los usuarios de la web cómo evaluar la credibilidad de una cierta información en los sitios web (Rusell *et al.*, 2010). En términos generales, ese documento recoge muchas de las ideas ya expresadas, y en forma resumida establece al respecto:

1. La credibilidad es una conversación - es una medida subjetiva de muchos factores interconectados; cambia constantemente en función del tema, momento, fuente, usuario, objetivo.
2. Credibilidad no es sinónimo de verdad - el hecho de que una fuente es creíble, no significa que el contenido es verdadero; el hecho de que una fuente no es creíble, no significa que el contenido es falso.

3. La verdad cambia - el tiempo y el desarrollo académico van cambiando teorías, argumentos, posturas, etcétera.
4. El criterio del usuario es importante - el usuario decide finalmente qué creer, qué es satisfactorio, qué aceptar.
5. La apariencia y la estética cuentan - Hay algunas influencias subconscientes en juego: las fuentes tipográficas, el diseño o esquema de color de una página influyen en la información que se cree, confía o se utiliza: “si se ve bien, debe ser cierto”. La posición de la página dentro de los resultados también puede afectar la impresión de la credibilidad de una página.
6. Wikipedia no es mala - es cierto que las fuentes de alta calidad son las más creíbles, pero las fuentes más modestas no tan creíbles pueden funcionar para un inicio.
7. Hay un *continuo* de la verdad - entre la verdad y la opinión está la interpretación. El mismo evento o hecho puede ser visto de manera distinta por diferentes fuentes. La misma información puede ser presentada de manera diferente.
8. Pueden creerse múltiples cosas a la vez - puede creerse sólo en parte de un contenido. En realidad la convicción es un agregado extraído de múltiples fuentes.
9. Cada persona emite su juicio acerca de la verdad - cada persona puede creer o no en fuentes creíbles, o viceversa.
10. Algunas cosas pueden tomarse *a priori* - nadie puede verificar cada pieza de información, por lo que algunas cosas deben ser aceptadas; en un cierto punto, las personas tienen que confiar.

Como conclusión general, puede establecerse que la credibilidad de cierta información digital proveniente de la red tiene que ver con una evaluación parte objetiva y parte subjetiva del valor y la confiabilidad de un cierto contenido en combinación con la pericia y formalidad de una fuente dada. Del resultado de esa evaluación, esa información será creíble o no y, por tanto, habrá una acción resultante de confiar o no en ella. La credibilidad es una medida tanto de la confiabilidad del contenido como de la fuente de esa información.

Pueden agregarse además algunas otras conclusiones a modo de corolarios:

- En materia de información, si no hay credibilidad no habrá confiabilidad, y por ende no habrá confianza.
- No obstante, como es resultado de una evaluación personal, el hecho de que una cierta información sea creíble para una persona, no la hace creíble para todos.
- De la misma forma, el hecho de que cierta información sea creíble para alguien no la hace verdadera, al igual que una información que no sea creíble para alguien no la vuelve falsa. La naturaleza de la veracidad de cierta información no se ve afectada por su credibilidad, pero sí afecta su confiabilidad.

## Capítulo 3

## Calidad de la información digital

### CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DIGITAL

*“Tener mucha información no es lo mismo que ser inteligente.  
La inteligencia no es sólo información, sino también juicio,  
la manera en que se recoge y maneja la información.”*

*Carl Sagan, Cosmos*

**L**a información de la web se busca y se usa considerándola con frecuencia como un todo informacional, pero en realidad esa información dentro de la red está segmentada en sectores que tienen diferentes propósitos y siguen entre ellos reglas distintas de producción, distribución y uso, y por ende los factores que inciden en la confianza en esa información varían en función del sector del que se trate. Como ya ha sido establecido, más allá de algunas consideraciones básicas y superficiales, no es posible ni conveniente generalizar acerca de la confianza que los usuarios tienen en la información proveniente de la red, pues ésta es afectada por su calidad intrínseca, por la confiabilidad de la fuente, por la confiabilidad del sector de la web al que pertenece la información, y además por las características personales del usuario que varían en función de edad, ubicación geográfica, experiencia, escolaridad, sector socioeconómico, habilidad tecnológica, etcétera. A la fecha no existe una definición generalizada de credibilidad de la información. Algunos autores han establecido al respecto que el proceso de juzgar la credibilidad y por medio del cual la in-

formación es filtrada y seleccionada es un proceso técnico, cognitivo e iterativo (Rieh y Hilligoss, 2008).

Existen por lo mismo numerosos estudios de diversos autores acerca de la confianza en la información en la web, con enfoques derivados del comercio y mercadeo electrónico, sociológico, psicológico, administrativo, de teoría organizacional, de sistemas informáticos y —por supuesto— del tipo de material: libros, revistas, bancos de datos, blogs, archivos digitales, por citar algunos. Cada uno de estos autores y sus respectivos estudios ha tratado de analizar y explicar el fenómeno de la confianza o desconfianza asociado con la particular óptica de la disciplina que le interesa. Por lo mismo, y esto es muy importante, la confianza en la información digital puede ser estudiada también por sectores o “tipos” de información, y por enfoques disciplinarios. Muchos de los estudios se enfocan además a ciertas características que los autores consideran relevantes para la confianza en los entornos digitales, *e-trust* o *e-confianza*: grado de confianza en la tecnología, en la información, en los proveedores, en las contrapartes, en la seguridad de los sistemas informáticos, en las redes sociales, etcétera (Taddeo, 2009). Algunos otros autores realizan estudios a nivel de sitios web; otros, acerca de las estructuras de la información; otros, a nivel de contenidos, etcétera.

Independientemente del sector o tipo de material, y estando conscientes que no es el único factor a considerar para el otorgamiento de la confianza en la información, se ha establecido que uno de los principales elementos considerados como relevantes para la confiabilidad y eventual confianza consiste en la calidad de la información, pero se analizará ahora por los principales tipos de ella.

Para empezar, conviene establecer una definición de “calidad de la información” o CI. Al igual que otros términos

relacionados con la información, el alcance de éste es sumamente amplio, debido a la inmensa cantidad de disciplinas, enfoques, tipos, etcétera, relacionados con ella. Existen diferentes escuelas de pensamiento al respecto, variadas clasificaciones e innumerables textos para su tratamiento: filosofía de la CI, diseño de la CI, gestión de la CI, métricas de la CI, etcétera. Como ejemplo de ello, Eppler (2006: 47) consigna veinte marcos de referencia diferentes para la calidad de la información elaborados por sendos autores entre los años 1989 al 2000; a lo largo de su obra propone uno nuevo. En esa misma obra, el autor consigna una lista de setenta diferentes criterios de calidad de la información extraídos de esos marcos de referencia (Eppler, 2006: 71). Knight *et al.* (2005) consignan una lista de doce marcos de referencia de la calidad de la información elaborados por otros tantos autores entre 1996 y 2002. Puede concluirse que no hay definiciones o caracterizaciones absolutas. Tratando de acotar todo ello y de establecer algo práctico para fines de esta obra, puede utilizarse la definición sencilla de English (2009: 32), que establece: “[...] la información es de calidad si consistentemente satisface o excede las expectativas de los profesionales del conocimiento y de los usuarios finales.”

Más allá de la definición simple puede usarse alguna de las numerosas caracterizaciones de la calidad de la información; una de las más utilizadas es la de Wang (1998), que establece que la calidad de la información tiene cuatro categorías o dimensiones: 1) calidad intrínseca —es exacta, objetiva, creíble, de buena reputación—; esto es, implica que la información tiene calidad inherente en sí misma; 2) calidad de acceso —es accesible, segura— dentro de los sistemas informáticos que la contienen; 3) calidad contextual —es relevante, con valor agregado, oportuna, suficiente, completa—; implica que la calidad de la información debe

considerarse dentro del contexto de la tarea o propósito en la que interviene; 4) calidad representativa —es interpretable, exhaustiva, concisa, consistente—; implica que la información es clara, adecuada y pertinente para el propósito a que se destina.

Algo parecido establece la lista de estándares de calidad deseados en la información, provenientes de las conferencias internacionales al respecto (veintiuna conferencias al 2016): disponibilidad, accesibilidad, exactitud, completitud, actualidad, integridad, relevancia, fiabilidad, oportunidad, certeza, consistencia y usabilidad (*First International Conference on Information Quality*, 1996).

Rieh y Hilligoss (2008) identificaron siete criterios utilizados por parte de grupos de académicos para la evaluación de la calidad de la información: 1) origen —autoría o procedencia de la información—; 2) contenido —grado en que la información es útil para el usuario—; 3) formato —diseño y estructura de información—; 4) presentación —el estilo discursivo de la información— 5) actualidad —cuán reciente es la información—; 6) exactitud (cuán exacta es la información y cuán fiables son los enlaces), y 7) velocidad de respuesta-tiempo necesario para recuperar y descargar la información.

El estándar ISO/IEC 25012:2008 “Modelo General de Calidad de Datos para Formatos Estructurados en Sistemas Informáticos” fue emitido originalmente para datos, pero posteriormente fue hecho extensivo para información digital; en él se establecen quince características necesarias para la calidad de la información: exactitud, completitud, consistencia, credibilidad, actualidad, accesibilidad, conformidad con normas, confidencialidad, eficiencia, precisión, trazabilidad, exhaustividad, disponibilidad, portabilidad, recuperabilidad.

Eppler (2006: 83-84) hace un resumen y un agrupamiento de todos los criterios encontrados y propone una lista de dieciséis criterios para la calidad de la información muy semejantes a los enunciados por la norma ISO: exhaustividad, exactitud, claridad, aplicabilidad, concisión, consistencia, actualidad, precisión, conveniencia, oportunidad, trazabilidad, interactividad, accesibilidad, seguridad, mantenibilidad, velocidad. Knight *et al.* (2005) consignan una lista de veinte criterios para la calidad de la información hallados en diversos marcos de referencia: exactitud, consistencia, seguridad, oportunidad, completitud, concisión, fiabilidad, accesibilidad, disponibilidad, objetividad, relevancia, usabilidad, exhaustividad, cantidad, credibilidad, navegabilidad, reputación, utilidad, eficiencia, valor agregado.

Los modelos tradicionales de calidad de la información enfocados en los atributos de la información en sí, no parecen suficientes para explicar la confianza o falta de ella en el uso de la información. Al margen de definiciones y caracterizaciones, conviene subrayar que en prácticamente todas ellas se resalta el hecho de que, más allá de los criterios la calidad, está en función de los requerimientos del usuario y del propósito de uso de esa información. Por ejemplo, Rose y Levinson (2004) afirman que la percepción de un usuario de lo que es preciso, actual, importante o útil en información no sólo está determinado *por qué* están buscando, sino también *por qué* lo buscan. Derivado de ello, el peso específico e importancia de cada criterio varía en función del tipo de documento del que se trate y de la intención de uso de la información; por ejemplo, el criterio de “actualidad” tiene una ponderación muy diferente por parte del usuario en un libro, una revista, un mapa, una partitura o un documento de archivo. Además, algunos de los criterios entran en oposición con otros; por ejemplo, confidencialidad con-

tra accesibilidad: entre más exista uno, menos existirá el otro. Lo mismo sucede entre cobertura y concisión, entre precisión y actualidad, entre exhaustividad y oportunidad, etcétera. Por lo mismo, muchos autores coinciden en que en lo relativo a calidad de la información, lo primero que debe hacerse es definir cuáles criterios son importantes y en qué proporción para cada tipo de usuario en función de cómo y cuánto afectan esos criterios a ese tipo de usuario (Shankar y Watts, 2003; Strong *et al.*, 1997). Por consiguiente, pueden obtenerse numerosas listas de criterios con diferentes pesos específicos.

Ya se ha hablado de la cantidad de información que se produce. La siguiente reflexión al respecto tiene que ver con la calidad de esa información. Al margen del tipo de documento, tipo de usuario y propósito de uso, es lógico pensar que la creciente producción masiva de información digital incide sobre la calidad de la misma: la inmensa cantidad implica forzosamente un detrimento de la calidad en general. Como ya fue establecido, para analizar esa calidad es necesario dividir por tipo de sector al que pertenece el documento. Conviene iniciar este análisis a partir de la cantidad de la información producida por el “mundo editorial formal”; aquellas organizaciones y/o personas que expresamente se dedican a publicar y distribuir información editorialmente: libros y revistas académicas.

En lo relativo a libros el sitio Worldometers —<http://www.worldometers.info>— reporta que el año 2015 se editaron en el mundo cerca de 900,000 títulos de libros. Björk *et al.* (2008) calcularon para el año 2006 una producción de 1.346 millones de artículos académicos arbitrados; esa cantidad fue extrapolada por Meushke (2011) a 1.486 millones de artículos académicos arbitrados para 2010. Jinha (2010) hizo un estudio al respecto y calculó en el año 2009 que se

agrega al total aproximadamente millón y medio de artículos de este tipo anualmente. Esas cantidades son más o menos congruentes y aproximadas: millón y medio de artículos académicos para 2010. Extrapolando con las tasas de 2.5 % anual de crecimiento que ellos indicaban, el número esperado de artículos académicos para 2014 era 1.7 millones. No obstante, el reporte STM (2015) afirma que la cantidad de artículos académicos publicados en 2014 oscilaba alrededor de los 2.5 millones. La diferencia entre ambas estimaciones es muy grande, pero para fines prácticos no es tan relevante. Igualmente puede concluirse que en años recientes se publica una inmensa cantidad de artículos académicos; obviamente estas cuentas incluyen artículos digitales.

Si comparamos estos números con las cifras de producción de artículos académicos previa a las revistas digitales, Meadows y Singleton (1995) calcularon que en esa época se producían anualmente entre setenta y ochenta mil revistas académicas con unos diez artículos en promedio en cada una, lo cual resulta que en ese entonces se producían unos setecientos u ochocientos mil artículos anualmente. En veinte años la producción anual casi se ha triplicado. Con respecto a los libros, Krieg (1953: 70) calculó que entre 1701 y 1800 se publicaron dos millones de títulos de libros en el mundo. Esa misma cantidad de títulos de libros se publicó entre los años 2015 y 2016; tomó todo el siglo XVIII publicar los mismos títulos que ahora se publican en dos años. En lo relativo a blogs el mencionado sitio Worldometers reporta que sólo en el año 2015 se escribieron cerca de 100 millones de entradas de blogs por cada mes. El punto es: ¿cuál es la calidad de esa información que se publica? y ¿cuál es la confianza o no en ella?

## CONFIANZA EN LOS LIBROS DIGITALES: CALIDAD

*“Adso, los libros no están para ser creídos, sino para ser cuestionados.  
Cuando examinamos un libro, no debemos fijarnos qué dice,  
sino qué quiere decir [...]”*

*Umberto Eco, El nombre de la rosa*

La industria editorial de libros, secularmente, ha tenido una tradición de ser muy cuidada en lo referente a calidad. No obstante y como ya se mencionó, la inmensa cantidad de ellos producida en los últimos tiempos, así como la facilidad de producción de libros digitales, implica forzosamente un detrimento de la calidad del total. En realidad la idea no es nada nueva; ya en 1610, Barnaby Rich afirmó en una de sus obras: “[...] uno de los males de ésta era es la multiplicidad de libros; se sobrecarga tanto al mundo que este no es capaz de digerir la abundancia de temas ociosos que se incuban y se producen cada día.”<sup>1</sup> Antes de entrar en su estudio, cabe resaltar que el análisis de la confianza en los libros digitales puede hacerse desde dos enfoques: por un lado la confianza en la calidad del contenido de esos libros, de su información intrínseca, pero también desde el enfoque de la confianza en ellos como artefacto, como vehículo, como industria de publicación.

Entrando al primer enfoque, lo primero entonces es reflexionar acerca de la calidad de su información. Cerca de ocho millones de títulos de libros se han publicado en el mundo en lo que va de este siglo, casi un millón sólo en 2015. Esta industria editorial tiene una historia secular que en general ha estado basada en la selección y la calidad.

---

1 Véase: Rich, Barnaby. 1610. Citado por Shaylor, Joseph. [1912?]. *The fascination of books: With other papers on books & bookselling*, p. 135. Toronto: Musson Book Co. [en línea], <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=osu.32435009362179;view=1up;seq=7;size=15>

Cuando los talleres impresores dejaron de ser los editores y se crearon las primeras casas editoriales, y ante la imposibilidad de editar todo lo que se les sometía aunado al alto costo de publicar, los editores tuvieron que desarrollar criterios y normas de selección para asegurar en lo posible la calidad de sus ediciones. A la vuelta de unas pocas décadas, la fama de una editorial en lo tocante a la calidad de sus publicaciones era un patrimonio y un activo que aseguraba la venta y la confianza del público, parte por sus contenidos y parte por su presentación. La especialización en temas o géneros fue además abonando en la acreditación de las casas editoriales. Durante los siglos XIX y XX numerosas casas editoriales fueron creando renombres que hasta la fecha son sólidas garantías de sus publicaciones o de sus herederos corporativos; algunas a nivel internacional; otras a nivel regional o de países. Las casas editoriales afamadas que desaparecieron de su medio lo hicieron por diversas razones, pero rara vez por falta de calidad.

La inmensa mayoría de las grandes casas editoriales afamadas fueron creadas desde hace muchas décadas cuando no siglos. Simplemente, a guisa de ejemplo, Schwabe Verlag fue fundada en Suiza en 1488; Cambridge University Press fue creada en Inglaterra en 1534; su paralela, Oxford University Press en 1586; John Murray en 1768; Enciclopedia Británica en 1771. En la Unión Americana, Wiley en 1807; Houghton Mifflin Harcourt en 1880; McGraw Publishing en 1899; Simon y Schuster en 1924; Random House en 1925. En Francia Editions Stock en 1708; Calmann-Lévy en 1824; Hachette en 1826 y Larousse en 1851. En Alemania, Springer en 1824 y Kluwer en 1889. En Holanda, Elsevier en 1880. En el mundo hispanohablante, en España, Espasa en 1860; Salvat en 1869; Aguilar en 1923 y Reverté en 1947. En México, Porrúa en 1910; Botas en 1911; Fondo de Cul-

tura Económica en 1923; Patria en 1933, y el sello editorial de la UNAM desde 1910, como imprenta universitaria desde 1935, sin contar los tres y medio siglos precedentes como universidad colonial y del México independiente. Y éstos son sólo una mínima muestra de ejemplos. Obviamente no todas las editoriales de libros que se fundaron han gozado de fama o credibilidad, pero ése es precisamente el punto: el público identificaba después de un cierto tiempo a las editoriales serias y sus especialidades, y ha sabido distinguir las de aquellas poco serias, advenedizas, cuestionables, o simplemente dedicadas a publicaciones “ligeras”: cocina, autosuperación, esoterismo, etcétera.

El advenimiento de los libros digitales —con la facilidad y economía para editarlos— detonó un auge desmesurado en la producción de libros a través de esta modalidad. Gracias a la red cualquiera puede volverse un editor de libros digitales con mínimo esfuerzo y dinero. Por lo mismo, han surgido divisiones completas de muchas editoriales que fueron “tradicionales” para editar en esta nueva modalidad, y por supuesto han surgido también cientos, miles de nuevos editores de libros vía la web. Y obviamente hay quien se “autoedita” a nivel personal y distribuye su libro por este medio.

La inmensa cantidad de libros así producidos tiene un problema de falta de homogeneidad en el control de calidad. Obviamente, no todas las editoriales “tradicionales” han sido de calidad, ni todos los libros producidos por las editoriales “tradicionales” de fama han sido libros de calidad. Pero es un hecho que cuando había que invertir apostando bastante dinero en una edición, la inmensa mayoría de los editores lo pensaba dos veces y trataban de controlar en lo posible todos los factores de sus ediciones, en especial el de la calidad. Y el prestigio y fama de calidad de

una editorial se convertía con el tiempo en un valioso activo que garantizaba e impulsaba futuras ventas, por lo que la empresa cuidaba enormemente esa reputación y no la apostaba a la ligera. En la actualidad, el costo de la edición de un libro se ha reducido dramáticamente gracias a la publicación digital vía la web. En realidad, el costo se reduce prácticamente al costo de la primera etapa de elaborar un original y al costo de la publicidad en la última etapa. El costo de multiplicarlo, almacenarlo y distribuirlo se ha vuelto ínfimo. Por lo mismo, el número de libros electrónicos editados ha crecido exponencialmente año con año en lo que va del siglo. Y hablando en general, la facilidad y economía de estas ediciones ha erosionado enormemente la calidad promedio. Naturalmente, al igual que no todos los libros tradicionales de las editoriales tradicionales necesariamente eran de alta calidad, no todos los libros digitales de estas editoriales son de calidad. E inversamente, no todas las nuevas editoriales digitales producen necesariamente material de baja calidad, ni todo lo autoeditado carece de calidad por el simple origen de su proveniencia; en modo alguno. Pero definitivamente es un hecho que la facilidad y economía de edición digital de libros y su distribución vía la web han introducido una enorme cantidad de libros cuya calidad no es homogénea y no puede ser certificada, o al menos no fácilmente.

En una reciente encuesta de una muestra representativa de casas editoras en la Unión Americana, la organización Data Conversion Laboratory —DCL— un proveedor de servicios de edición digital, reportó que en 2014 84% de ellas estaba planeando publicar digitalmente —un incremento del 21% respecto al año anterior— y que el 52% de los encuestados dijo que la “calidad” de la conversión digital era

la condición más importante para publicar un libro electrónico (DCL, 2014).

El problema de la falta de calidad eventual en el total de los libros digitales no invalida la estructura ni la industria del libro digital ni su información en general. Es un esquema muy sólido, robusto y de gran importancia con el que contamos hoy en día. No podríamos concebir ya la educación contemporánea, la capacitación o la lectura de entretenimiento sin el libro digital. Obviamente es un medio ya muy posicionado en el gusto de los lectores y de los editores de libros. El punto es que, debido al inmenso incremento de su número y de las editoriales que los producen en la web, existe un deterioro y detrimento real en la calidad en muchos de ellos, y por lo mismo tampoco puede darse por sentada su calidad a ciegas y otorgarles toda nuestra confianza simplemente por la tradición de calidad asociada tradicionalmente a las editoriales de libros en papel. Al ser en general una estructura de publicación sólida a nivel mundial, no está exenta de fallas de calidad y por tanto tampoco es 100% fidedigna ni confiable, y por lo mismo la información proveniente de libros debe analizarse con cautela: debe ser cuestionada, analizada, evaluada, antes de otorgarle la confianza. El simple hecho de provenir de un libro no hace a su información de calidad y por ende confiable.

## CONFIANZA EN LOS LIBROS DIGITALES: ESQUEMAS

*“Los libros electrónicos no nos pertenecen. Los libros físicos, una vez comprados, son nuestros para hacer con ellos lo que nos plazca; en cambio, no podemos vender, prestar o regalar una publicación electrónica porque hemos pagado por ella sólo una licencia de alquiler; pertenece a una corporación. Por esa razón, no existe el derecho de préstamo al público. Paradójicamente, los libros físicos son más libres que los digitales.”*

*Sean Cubitt*

Como ya se estableció, la confianza en los libros digitales no puede ser analizada sólo en el aspecto de la calidad de la información que contienen, sino también del medio en sí mismo; es decir, la confianza —o falta de ella— en el libro digital como artefacto o vehículo, y sus esquemas comerciales. Cabe resaltar que el siguiente análisis no pretende ser un estudio de las ventajas o desventajas del libro electrónico; tiene como propósito analizar aquellos factores que inciden positiva o negativamente en la confianza de personas y organizaciones hacia el e-libro como estructura, como soporte, como industria.

Más allá de su información, el advenimiento de los libros digitales introdujo nuevos factores de confianza o no en ellos. Tres décadas han pasado ya desde que la primer novela de hipertexto fuese publicada en 1987 —*Afternoon, a Story*— por Michael Joyce, y más de tres lustros desde la venta del primer e-libro comercial, la novela corta de Stephen King *Riding the Bullet* en el año 2000. Hoy en día, muchas personas no confían, o confían cada vez menos en el libro electrónico como el soporte idóneo para contenidos.

El libro impreso tiene sin duda muchas ventajas, pero de entre ellas una de las más atractivas sigue siendo sin duda el poder poseerlo completamente.

Prácticamente en todo el mundo, las leyes de derecho de autor vigentes hasta hace un par de décadas en las épocas de los soportes “tradicionales” han establecido el derecho de los autores a decidir si quieren distribuir o no su obra, el llamado “derecho de oposición”, pero hacían la aclaración de que una vez que el autor aceptaba distribuir su libro por medio de venta, se consideraba extinto ese derecho. Esto significa que el autor puede oponerse de inicio a que su obra se distribuya, pero una vez que él ha consentido a ello su derecho de oposición cesa, y ese autor no puede impedir posteriormente que un ejemplar de su obra se venda o distribuya. A esto se le conoce legalmente como “doctrina de la primera venta”. Gracias a ella, cualquiera de nosotros puede prestar, regalar, o vender un libro, una revista, un disco, etcétera, que hemos adquirido y deseamos transferir a otra persona sin caer en falta ante la ley. Se entiende que al venderla o regalarla cedemos la copia por la cual ya habíamos pagado y que al transferirla a otra persona ya no tenemos ese ejemplar en nuestro poder, y no podemos hacer más copias ni uso de él. Si no lo cedemos, ese ejemplar seguirá siendo de nuestra propiedad por tiempo indefinido. Podemos usarlo y leerlo cuantas veces queramos, cien o mil veces si así lo deseamos. Un nuevo dueño puede a su vez ceder ese libro a un tercero, y así sucesivamente. Cualquier persona puede leer ese libro en cualquier parte. Por esa misma razón, las bibliotecas pueden prestarlo a sus usuarios, una y mil veces, y pueden conservarlo por siglos.

Como ejemplo de estos principios, la ley autoral de Estados Unidos otorga a los autores el derecho exclusivo de distribuir o no ejemplares de su trabajo, pero limita ese derecho al diferenciar entre la titularidad del conjunto de derechos exclusivos otorgados al autor y la propiedad de un ejemplar —el soporte físico en el que se fija una obra— y

establece que el titular de esos derechos extingue su derecho de restringir su distribución en el momento de la primera venta de cada ejemplar (U.S. Copyright Law, 2016).

En otro ejemplo, la Ley Federal del Derecho de Autor de México establece algo semejante: Artículo 27. “Los titulares de los derechos patrimoniales podrán autorizar o prohibir”.

[Inciso I:] 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, fotográfico u otro similar. [...]

[Inciso IV:] La distribución de la obra, incluyendo la venta u otras formas de transmisión de la propiedad de los soportes materiales que la contengan, así como cualquier forma de transmisión de uso o explotación. Cuando la distribución se lleve a cabo mediante venta, este derecho de oposición se entenderá agotado efectuada la primera venta, salvo en el caso expresamente contemplado en el artículo 104 de esta Ley (México. *Ley Federal del Derecho de Autor*, 2016).

Como en estos dos ejemplos, la gran mayoría de otras legislaciones del mundo consagran el derecho de oposición y la doctrina de la primera venta.

Las leyes recientes de derechos de autor rara vez han establecido correctamente esta doctrina con la llegada de las obras digitales, y por lo general dejaron que las empresas titulares de los derechos manejaran un esquema de licenciamiento en lugar de una venta, el cual emanó de las empresas productoras de programas de software, en donde el proveedor en realidad no vendía su producto al comprador, sino que le daba “licencia para usarlo”. Esto, que a primera vista no pareciera tan trascendente, creó una brecha inmensa en el mercado de muchos productos; en especial de los libros.

La adquisición actual de libros electrónicos o e-libros en prácticamente todos los sitios de compra-venta de ellos sigue este patrón; como ejemplo, dos de los sitios más im-

portantes al respecto, Amazon y Apple. Ambos presentan algunas mínimas variantes dependiendo de los editores/proveedores a los que representan: Penguin Random House, Hachette, HarperCollins, Simon & Schuster, Kindle, Overdrive, NOOK, eBook, etcétera, pero en el fondo todos obedecen a la misma estrategia básica de mercadeo: el licenciamiento.

Al respecto, en el sitio de Apple especializado en libros, denominado IBooks Store, sus términos establecen lo siguiente:

Las aplicaciones disponibles mediante la App Store le serán licenciadas y no vendidas [...] el licenciatario le otorga una licencia no transferible para usar la aplicación licenciada en cualquier producto de Apple que usted posea o controle [...] Usted no podrá transferir, redistribuir o sublicenciar la aplicación licenciada y si vende su dispositivo Apple a un tercero, deberá eliminar la aplicación licenciada del dispositivo Apple antes de hacerlo. No podrá copiarla (excepto según lo permitido por esta licencia y las reglas de uso) [...] en la mayor medida permitida por la ley aplicable, la aplicación licenciada o cualquier servicio realizado o proporcionado por la aplicación licenciada serán proporcionados “tal cual” y “cuando estén disponibles”, con todos sus defectos y sin garantía de ningún tipo, y, por la presente, el licenciatario renuncia a todas las garantías y condiciones con respecto a la aplicación licenciada y cualquier servicio, ya sea expreso, implícito o estatutorio [...] si la aplicación licenciada o los servicios son defectuosos, usted asumirá el coste total de todo el mantenimiento, reparación o corrección [...]

En el sitio de venta de libros electrónicos de Amazon, denominado Kindle Store, se observa algo semejante:

El contenido de Kindle es licenciado a usted, no vendido, por el proveedor de contenido. Este proveedor puede adicionar términos adicionales para el uso de sus contenidos [...] a menos que se indique específicamente lo contrario, usted no podrá vender, alquilar, prestar, distribuir, difundir, sublicenciar ni transferir de ningún modo a terceros ningún derecho al contenido de Kindle o a ninguna parte del mismo [...] [la empresa] puede cambiar,

suspender o interrumpir el servicio, en su totalidad o en parte, incluyendo la adición o eliminación de contenido de suscripción de un servicio, en cualquier momento y sin previo aviso. [la empresa] también puede modificar cualquiera de los términos de este acuerdo a discreción, publicando los términos revisados en el sitio web de Amazon.com. El continuar usando la aplicación Kindle o cualquier otro aspecto del servicio después de la fecha de entrada de los términos del acuerdo modificados constituye la aceptación de usted de esos términos [...]

Los términos de licenciamiento de otras editoriales y sus distribuidores no varían mucho respecto a los ejemplos. La pregunta crucial después de leerlos es obligadamente: ¿y dónde quedó la “doctrina de la primera venta”? Y tristemente la respuesta es: no existe más; fue cancelada, borrada, desaparecida. Y el problema mayor es que los términos estipulados no son letra muerta; se aplican cotidianamente y cada vez más:

El resultado es, para comenzar, la incomodidad de sólo poder usar el contenido —esto es, el libro— en un solo dispositivo; usted no puede transferirlo a nadie, ni siquiera a usted mismo. Si usted cambia el dispositivo electrónico donde está instalado el libro: computador, tableta, teléfono, etcétera, debe despedirse del libro por el cual usted ya pagó, pues con frecuencia no es posible —ni legal— transferirlo a su nuevo dispositivo. Si su dispositivo se daña físicamente, todos los libros que contenga habrán desaparecido: no hay reposición. Y salvo algunas excepciones, no hay forma de hacer un respaldo de seguridad a esos libros.

Mucho menos puede usted pensar en prestarlo a un amigo, regalarlo, o algo parecido. No es posible, y si alguien lo hace es ilegal. Los términos del sitio iStore de Apple lo ilustran perfectamente: “[...] usted se obliga a no modificar, ceder en alquiler, arrendamiento o préstamo, vender o dis-

tribuir los servicios o el contenido en modo alguno [...]” Los términos de los demás sitios no difieren en mucho.

Para atar a sus usuarios, prácticamente todos los productores de e-libros para el público lo anclaron a una cierta marca y/o modelo de lector o e-reader (Kindle, Sony e-reader, Kobo, Apple e-reader, Tagus, etcétera). El problema es que estos dispositivos han sido y siguen siendo altamente propietarios en cuanto a su tecnología; es decir, sus especificaciones técnicas y formatos son propios y exclusivos de la empresa que los maneja y casi no existe interoperabilidad con otras marcas. En estos dispositivos es notable la falta de estándares comunes, en contra de la tendencia mundial de la normalización y homogenización de equipos y aplicaciones: absurdo. Es como si hoy en día se vendieran CD musicales que sólo fuesen reproducibles en un aparato de la marca del productor del disco. O se vendiese un DVD con una película que sólo fuese reproducible por una sola marca de aparato lector. El esquema tecnológico-comercial de los e-readers es de los más obsoletos del mundo. Esto no es inédito: ya pasó con anterioridad. A mediados de los ochenta —cuando se fabricaron los primeros lectores de CD-ROM— cada fabricante emitía sus especificaciones propias para grabarlos y leerlos. Esto ocasionó que un disco compacto con datos grabado para una cierta marca de lector fuera totalmente ilegible en cualquier otra. Para ese entonces los demás dispositivos de almacenamiento de datos (discos duros, disquetes, cintas magnéticas, etcétera) ya estaban altamente estandarizados al respecto y eran por lo general interoperables, por lo que se consideró entonces —1985— que esa característica de exclusividad de los discos compactos de datos era totalmente indeseable y obsoleta. Para resolverlo, se reunieron en ese año los técnicos de los principales doce fabricantes mundiales al respecto,

se pusieron de acuerdo y emitieron un estándar único conocido como el “High-Sierra”, denominado así por el nombre del hotel donde se reunieron. Poco después evolucionó al ECMA-119 y en 1988 se volvió el formato estándar ISO: 9660-1988, vigente hasta la fecha con algunas actualizaciones. Desde entonces y en muy corto plazo los CD-ROMS de datos y sus dispositivos lectores se volvieron un producto estandarizado en cuanto a su formato de escritura/lectura: esto significó que los datos de cualquier CD-ROM podían ser leídos en cualquier marca de lector al efecto, instalado en cualquier marca de computador, con cualquier sistema operativo. Tres décadas de tecnología después, los fabricantes de e-readers no pueden —no quieren— hacer lo mismo, en perjuicio de sus usuarios.

Como a todos los contenidos digitales, a los e-libros, tarde o temprano, les llega la obsolescencia tecnológica: los formatos se vuelven obsoletos, el sistema operativo del dispositivo cambia, la aplicación para leerlo ha sido descontinuada, etcétera. Como no hay reposición ni actualización por parte de la empresa, y como el usuario no puede y no debe actualizarlo, la obsolescencia significa por lo general la inaccesibilidad y por tanto inutilidad total de ese contenido. De acuerdo a las tendencias tecnológicas, la obsolescencia llega —en el mejor de los casos— en cinco años: ése es el límite práctico de existencia del libro electrónico adquirido bajo este esquema comercial.

Además, como el usuario no es el dueño del e-libro y sólo tiene una licencia, la empresa puede legalmente removerlo del dispositivo de ese usuario sin previo aviso y de forma remota vía la red cuando desee. Esto no es hipotético: diariamente se han ido acumulando historias de personas que se encontraron repentinamente con su libro removido de su dispositivo, por múltiples razones: técnicas, legales, po-

líticas, etcétera. En gran parte de los casos, no hubo reembolso del dinero que los usuarios ya habían pagado. En el mejor de los casos, el reembolso fue una simple nota de crédito, para comprar alguna otra cosa en la misma tienda. ¿Cuándo se vio que un libro impreso fuese recogido de su dueño por parte del vendedor o editor por causa alguna?

Si la empresa distribuidora quiebra o desaparece, todo se va con ella. Esto tampoco es hipotético: la tienda de libros Scholastic Storia fue a la bancarrota en 2014, y las tiendas Blinkbox Books y Txtr desaparecieron del mapa en el año 2015 y dejaron a sus usuarios desamparados. La tienda Sony Reader Store tuvo en un inicio gran auge y expansión al extender sus sucursales a varias regiones del mundo. En 2014 cerró su tienda en la Unión Americana y en 2015 cerró las correspondientes a Alemania, Austria, Reino Unido, Australia y Canadá (Kozlowski, 2015). Repentinamente sus cientos de miles de clientes se enfrentaron al hecho de no tener quién respondiera por sus libros comprados. Y no era una empresa pequeña: nadie desconfió nunca de Sony. Los casos anteriores no son los únicos.

Con demasiada frecuencia se observa en los e-libros una calidad editorial muy inferior a la de sus equivalentes en papel. No es raro encontrar en ellos pobre selección de fuentes, malos interlineados, márgenes inexistentes, faltas de ortografía, nulo manejo de viudas, huérfanas, sangrías, etcétera. En suma: cinco siglos de tipografía olvidados.

Desde el punto de vista técnico, también hay problemas de calidad; los e-libros técnico-científicos son difíciles de editar correctamente, debido principalmente a la dificultad de manejar notaciones científicas: fórmulas químicas, matemáticas, físicas, etcétera. Esto no quiere decir que ello no sea posible; desde hace tres décadas existen buenos editores de textos científicos: Tex/LaTeX, Lyx, Exp 5.02, Scrivener,

TeXmacs, por citar algunos. Pero lo más probable es que no haya versiones de estos editores para Kindle o iStore, pues rara vez se ve este tipo de libros en esas plataformas —una de las consecuencias inevitables de los sistemas operativos propietarios poco estandarizados—, y esas casas no consideran que vale la pena invertir en desarrollar algo aceptable al respecto. Las buenas ediciones de e-libros técnicos por lo general vienen de casas editoriales afamadas: Springer, Wiley, etcétera.

El precio de los libros electrónicos no ha caído sustancialmente en la misma proporción que su costo. Si bien son en general más baratos que un libro impreso —en el mercado personal—, la diferencia de precios no es proporcional a la diferencia de costos. En el esquema de mercado actual, hablando en términos generales, es un recurso sólo un poco más barato, pero no significativamente, al menos no para compensar sus claras desventajas. Y lo barato no se da siempre: la empresa Apple ha enfrentado ya varias veces juicios en las cortes por “prácticas monopólicas” y “encarecimiento artificial” de los e-libros. En general, los libros electrónicos de esta empresa resultan iguales o más caros que sus equivalentes en papel. Aquellos que sólo existen en versión digital cuestan lo mismo que un libro impreso. La tienda Kindle de la empresa Amazon comenzó vendiendo sus e-libros a precios económicos —principalmente novelas— entre 1.99 y 3 dólares. Una vez que capturó mercado casi todos los libros en este formato se volvieron de 9.99 dólares —algo así como el precio ideal para un e-libro—, pero en la actualidad una buena parte de ellos ya se cotiza en cerca de 15 dólares; lo mismo que cuesta una novela en versión rústica en papel en cualquier librería. ¿Dónde quedó la sensible reducción de costos que implica el e-libro? Cierto, todavía se encuentran numerosos libros en esta tien-

da a 99 centavos de dólar, pero por lo general estos precios esconden algo sospechoso: contienen imágenes pobremente reproducidas del libro impreso, o simplemente se omitieron; son libros cuya moda ya pasó, o no fueron aceptados por el público y no se vendieron bien, etcétera. Los compradores de estos productos hacen más seguido la cuenta de costo-precio-beneficio y son cada vez más los que quedan insatisfechos.

En el mercado institucional, estos e-libros son definitivamente más caros. Para las bibliotecas en muchos casos ha venido a representar un dolor de cabeza: para empezar, hay editoriales de e-books que simplemente no venden sus libros a bibliotecas. Otras editoriales que sí los venden imponen fuertes sobrepuestos a sus títulos cuando son para bibliotecas, o imponen serias limitaciones para su uso en ellas. Como ejemplos y según la revista de la ALA, Penguin Random House Group vende sus libros a bibliotecas con precios entre tres a cuatro veces mayor que el precio al público; no impone limitaciones de tiempo. HarperCollins no impone sobrepuestos, pero limita el número de veces de préstamo a 26; después de eso la biblioteca debe comprar otra vez una licencia del libro. Macmillan tiene sobrepuestos de dos a tres veces y limita su uso a dos años o 52 préstamos, lo que ocurra primero. Simon & Schuster impone cierto sobrepuesto, y limita la licencia de bibliotecas a un año. Hachette Book Group impone un sobrepuesto de tres a cuatro veces para bibliotecas; no impone límites (*ALA Magazine*, 2015).

Además, las limitaciones del uso derivadas de los modelos de comercialización han obstaculizado el préstamo de libros electrónicos dentro de las bibliotecas en múltiples formas. Los proveedores inventaron el embargo de libros por seis a doce meses (el libro no está disponible para bibliotecas du-

rante ese lapso inmediatamente después de publicado); la obligación de comprar licencias múltiples, el libro electrónico que se bloquea para los demás cuando algún usuario lo está usando, impedimentos para el “préstamo a domicilio”, direcciones IP —Internal Protocol— restringidas, el libro que sólo existe en el servidor del proveedor, etcétera. Todos ellos esquemas forzados que van en contra del espíritu del libro, y a pesar de los años que lleva ya el e-libro, sus modelos comerciales en el campo de las bibliotecas todavía dejan mucho qué desear, desde el punto de vista de los usuarios. En suma: son modelos comerciales de muy baja calidad, y obviamente la calidad es factor para la confianza.

Como puede verse de todo lo anterior, el nuevo esquema de comercialización rompe con el que existió por cinco siglos, al cual todo el mundo estaba acostumbrado. El problema no es que sea diferente: es injusto, mezquino, y absurdo. Gran parte de ello se origina en el hecho de que el mercado del libro tradicional estaba en manos de empresas editoriales pequeñas, medianas o grandes, pero fuera del nivel de las grandes corporaciones mundiales. Esas editoriales estaban por tanto muy acopladas de tiempo atrás con el entorno y características de las bibliotecas y de los lectores. El advenimiento súbito de un mercado mundial y la introducción de actores globales externos en el mercado de libros electrónicos representó un cambio radical en este escenario, con empresas que deciden e influyen en el mercado mundial, pero que no han tenido esa cercanía de tiempo atrás con el entorno académico y, en especial, de las bibliotecas. Las grandes corporaciones vendedoras de libros electrónicos hoy en día, llámense Apple, Amazon, Google, etcétera, en realidad son advenedizas y se pueden considerar recién llegadas al mercado del libro, que antes de ellas contaba ya con más de medio milenio. Y lo neófito se nota

en varios aspectos del negocio, que habiéndose expandido en un inicio, se ha estancado ya. Y fuera de algunos países y contextos muy identificados, poco es lo que ha crecido en los últimos años.

Todo lo anterior ha ido conformando un cierto nivel de desconfianza por parte de personas y bibliotecas y organizaciones hacia el e-libro, no en cuanto a su contenido —que como ya se vio es materia aparte— sino en cuanto a su esencia y modelos comerciales. Kozlowski (2015[2]) hizo un estudio al respecto en Estados Unidos en donde establece que sólo el 41% de los usuarios personales está totalmente satisfecho con el libro electrónico; el otro 59% se queja de alguna de las desventajas enunciadas previamente.

Los datos estadísticos muestran ya un cambio en las tendencias de ventas de los e-libros en años recientes. Las cifras más interesantes para comparar pueden encontrarse en los dos grandes reportes Global Ebook (2013 y 2016). El principal mercado mundial de estos libros ha sido y sigue siendo por mucho la Unión Americana; por sí solo representa más de la mitad del mercado global. El segundo mercado del mundo en tamaño de libros y e-libros es el chino, pero su naturaleza de producción, consumo e idioma es totalmente local. Después el Reino Unido, Francia, Alemania y Japón. El mercado de libros iberoamericano en español y portugués ha incursionado en un porcentaje muy pequeño en este tipo de libros con respecto al total mundial. El resto de Europa y Asia representa también un porcentaje pequeño. De acuerdo con los reportes mencionados, el mercado en general de los e-libros en los países con presencia de esos libros se expandió rápidamente en la última década, pero en los últimos años del estudio (2014-2016) se ha estancado en cuanto a crecimiento: ya casi no crece. Datos similares se encuentran específicamente con respecto a Estados Unidos

según los datos de la AAP —Association of American Publishers o Asociación de Editores de Estados Unidos—, después de que las ventas de libros electrónicos en 2013 alcanzaran un máximo histórico de 3.24 mil millones de dólares, éstas disminuyeron a 3.20 mil millones en 2014 y a 2.84 mil millones en 2015 (no hay datos posteriores). Ello representa una disminución del 13% en ventas de este tipo de libros en sólo dos años en ese país. El comercio de e-libros representó en ese año 2015 sólo el 17.3% del mercado total de libros en la Unión Americana (AAP, 2016). Además de ello, se observa que los mayores crecimientos en ventas se han dado en los libros del grupo llamado “ficción”: novelas, ciencia-ficción, misterio, cuentos, fantasía, etcétera, donde abunda además la autopublicación —un mercado primordialmente personal—. En los libros del grupo “no-ficción” (ciencia, tecnología, arte, comercio, historia, viajes, idiomas, etcétera —mercado primordialmente institucional—), el crecimiento ha sido notablemente menor. Esto significa que los e-libros se están comercializando con mayor menor aceptación en diferentes nichos dependiendo del tipo de libro, del tipo de usuario y del país. Las anteriores no son las únicas cifras; muchos otros autores tratan ya acerca de la declinación de la industria del e-libro a partir de 2014 y el nuevo auge del libro impreso (Alter, 2015).

Esta disminución se debe obviamente a múltiples factores, pero puede deducirse que sin duda uno de los principales es un decremento en la confianza en el e-libro, derivada de sus esquemas de comercialización.

El esquema de licenciamiento en el mercado de software ha funcionado aceptablemente y sigue funcionando por la simple y sencilla razón de que siempre han sido y son productos efímeros: debido al incesante avance tecnológico sólo son útiles por unos pocos años y después de eso son

totalmente desechables; nadie quiere ni necesita poseer un programa informático más allá de uno o cuando mucho dos lustros. Después de eso se descarta y se adquiere uno nuevo, que será desechado en pocos años, y así sucesivamente. Nadie desea guardarlo. A diferencia de ello, para un gran número de personas y organizaciones el libro no ha sido y no es considerado un producto desechable; al menos, no en el corto plazo. Ese esquema comercial se ha ido imponiendo a contracorriente con las naturales consecuencias, siendo la principal de ellas la creciente desconfianza en el libro electrónico como vehículo, estructura e industria.

En su primera época, la desconfianza inicial en el e-libro se daba por razón del natural resquemor a lo desconocido, a lo innovador, a que rompía con la imagen secular del libro. Poco a poco las personas y las organizaciones se fueron acostumbrando a este nuevo soporte, a su nueva imagen y características, y fueron aceptando y adoptando al e-libro. Pasada esa primera etapa de rechazo y temor sus ventas crecieron, y se vio un gran auge y expansión en su producción y consumo. No obstante, parece que sus esquemas comerciales, que lo han vuelto caro, efímero y desechable en su esencia y que lo volvieron a encadenar como a los libros del Medioevo, han venido incrementando de nuevo y gradualmente la desconfianza en ellos.

Como puede verse, la cantidad de factores que han ido en detrimento de la confianza en la información digital en forma de libros electrónicos no son pocos, no son insignificantes y no pareciesen estarse corrigiendo, al menos no significativamente ni a corto plazo. Todos estos factores afectan de forma negativa la confianza que las personas y organizaciones —naturalmente, las bibliotecas entre ellas— tienen en los libros digitales, por una parte por la calidad

de sus contenidos, pero más por la pobre calidad de sus estructuras comerciales, técnicas, legales, etcétera.

## CONFIANZA EN LAS REVISTAS DIGITALES: CALIDAD

*“El mayor servicio que la prensa y las revistas han brindado a la humanidad es el de haber educado a las personas a acercarse con cierta reticencia al material impreso.”*

*Samuel Butler*

Continuemos con otra de las industrias editoriales que supelementalmente también tiene calidad muy cuidada: las revistas académicas. Al igual que con los libros, el análisis de la confianza en ellas puede hacerse desde dos enfoques: la confianza en la calidad del contenido de esas revistas, de su información intrínseca, pero también desde el enfoque de la confianza en ellas como artefacto, como vehículo, como estructura e industria de publicación.

Con respecto al primer enfoque, lo primero es reflexionar acerca de la calidad de su información. Muchos autores han estado escribiendo ya desde hace varios años acerca del fenómeno de la expansión masiva de artículos académicos a costa de su calidad. La presión derivada del concepto de *publish or perish* —publique o perezca— ha hecho que innumerables académicos tengan que cubrir “cuotas” de publicación, muchas de las veces a costa de la calidad. La lucha iniciada hace unos tres lustros por el posicionamiento de las universidades en los “rankings” o clasificaciones mundiales abona en favor de este apremio. Además, la presión de los sistemas nacionales de gestión de la investigación en diversos países —oficinas y consejos de ciencia y tecnología— ha introducido una cultura de eficientis-

mo donde la cantidad de publicaciones marca las pautas de montos a otorgar a personas e instituciones en cuanto a apoyos y estímulos para investigación —supuestamente bajo un estricto control de calidad—, aunque muchos autores han demostrado ya que los mecanismos actuales internacionales de aceptación por pares académicos —*peer review*— han sido rebasados y viciados desde hace mucho (Colquhoun, 2011). Warne (2016) menciona un estudio de Wiley en donde esa editorial encontró que para el año 2015 se invirtieron 22 millones de horas/investigador sólo en la revisión de artículos de los 12 mayores editores. Bohannon (2013) escribió en la revista *Science* un demoledor artículo en donde señala los graves vicios actuales de la revisión por pares, especialmente en revistas de acceso abierto. Cohen *et al.* (2016) publicaron una editorial reseñando ejemplos reales de prácticas antiéticas en los procesos de revisión de artículos académicos por pares.

Las presiones para publicar masivamente han incrementado las revistas de calidad dudosa, así como el plagio, la duplicación y hasta la venta de artículos académicos piratas. Esto no significa que el fenómeno no existiera antes, pero sí que a raíz de esas presiones para publicar se ha incrementado significativamente. Durante algunos años, se ha destacado el “notorio” incremento de los artículos académicos de científicos chinos en las revistas occidentales del “*mainstream*” o alto impacto científico. La revista *The Economist* señala que, en tiempos recientes, revistas arbitradas de alta fama como *Nature* informaron que, en una encuesta del gobierno chino, un tercio de más de 6,000 investigadores científicos en seis instituciones líderes admitió haber realizado plagio, falsificación o fabricación (*The Economist*, 2013). Los datos de la encuesta no se han divulgado públicamente, por lo que es difícil comparar los resultados de manera

equitativa con encuestas occidentales, las cuales por cierto también han encontrado en forma general que una considerable proporción de los autores admiten falta de honestidad al respecto. Y los datos de *Nature* no son los únicos: en los *Proceedings of the National Academy of Sciences* de la Unión Americana, en 2012, se publicó un estudio de “retractaciones” académicas en artículos ordenadas por país de origen. En él se destacaba el alto número de retractaciones en un periodo corto —79%—, hechas debido a plagio, duplicación u otro tipo de conducta no ética, sobre todo provenientes de China e India (Fang *et al.* (2012). Como estas muestras, pueden encontrarse docenas de textos cuestionando la validez y calidad de muchos artículos “arbitrados”. Existe ya un sitio web dedicado a reseñar las retractaciones que se hacen en el mundo de las revistas académicas debido a diversas causas, obviamente no honorables, el cual es actualizado regularmente (<http://retractionwatch.com>).

Otro de los “indicadores de calidad” que tomó mucho auge en las últimas cinco décadas fueron los índices de citas hechas a los artículos académicos. Science Citation Index —SCI— y sus contrapartes, Social Science Citation Index —SSCI— y Arts and Humanities Index —A&HCI— construyeron toda una industria y un emporio para la compañía ISI —Institute for Scientific Information—, misma que fue adquirida en 1992 por la empresa hoy conocida como Thomson Reuters. Muchos otros se agregaron después a esta lista. El “índice de impacto” de los artículos y sus autores se convirtió en toda una industria del “salón de la fama” de las revistas académicas. Estos índices ya han sido cuestionados por infinidad de autores debido a sus grandes sesgos, vicios e inequidades.

Por ejemplo, Smart and Waldfoegel (1996), Ayres y Vars (2000), Pinkowitz (2000) y Hudson (2007) encontraron en

estudios diferentes por medio de regresiones numéricas que los artículos que están al principio de las revistas tienden a obtener más citas que otros simplemente por la posición que ocupan en ellas, al margen de su calidad. Coupé *et al.* (2012) calcularon el impacto adicional de esta posición, y afirman que en grupos de artículos principales los artículos “líderes” mayormente citados en revistas académicas tienden a recibir dos tercios de las citas simplemente por el hecho de que aparecen al principio de la revista, mientras que sólo un tercio de esas citas son porque genuinamente son de mejor calidad. Otros autores han referido ya como otras desviaciones de los indicadores de calidad por citas el creciente fenómeno de los “clubes de citas” —autores que se citan unos a otros en exceso para incrementar artificialmente su visibilidad—, así como las autocitas en exceso. De hecho, esta tendencia se hizo tan evidente, que muchos consejos de gestión científica a nivel mundial —por ejemplo el CONACYT mexicano— separan y contabilizan aparte las citas de coautores y autocitas de las citas externas.

Van Noorden (2014) publicó en la sección de noticias de la afamada revista *Nature* una nota donde consigna que 130 artículos ya publicados han sido retirados de revistas debido a estudios del informático Cyril Labbé de la Universidad Joseph Fourier en Grenoble, Francia, quien detectó documentos no escritos por personas sino generados por computadora<sup>2</sup> y publicados en más de treinta memorias o *proceedings* de congresos publicados entre 2008 y 2013. La mayoría en publicaciones de prestigio: 16 aparecieron en publicaciones de Springer, y más de 100 fueron publicadas

---

2 Existe, entre otros, el programa SciGen, el cual combina al azar cadenas de palabras en un computador con el fin de producir documentos científicos. Fue desarrollado en 2005 por investigadores del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) como un experimento de inteligencia artificial. Disponible en el sitio del MIT: <http://pdos.csail.mit.edu/scigen/>

por el prestigioso Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) de Nueva York. Ambos editores —que fueron informados privadamente por Labbé— removieron los artículos de sus acervos.

Estos eventos son más abundantes en las revistas modestas y recientes, pero no exclusivos de ellas. El fenómeno de la calidad cuestionable afecta tanto a revistas comerciales de “cierto crédito” y tradición como a revistas de acceso abierto y revistas independientes. Algunas revistas ya se dedican a ello expresamente. Existe en la actualidad el término *revista predatora* —*predator journal*— para referirse a aquellas revistas que medran con las publicaciones académicas por un precio fijándose poco o nada en la calidad, dando salida a los autores que están bajo presión y necesitan publicar a como dé lugar (Lukić *et al.*, 2014). Beal (2012) publicó un impresionante índice de 368 “revistas predatoras” académicas el cual actualiza periódicamente y ya se ha vuelto un referente al respecto.

Parte del problema consiste en que en la actualidad la casi totalidad de las revistas académicas son accesibles en línea. Pueden tener además una versión impresa o no, pero ya son raras las que no tienen una versión accesible en línea vía la web. Esta combinación de ser revistas académicas, la tradición de este tipo de publicaciones, y el hecho de estar en la web tiende a darles una cierta “aura” de credibilidad ante los usuarios, si bien, como ya se ha revisado, esto no necesariamente es cierto.

Por supuesto que todo lo anterior no invalida al mundo de las revistas académicas ni su información en general. A la fecha, sigue siendo el esquema más supervisado, más sólido, robusto y veraz con el que contamos hoy en día para la producción, divulgación y consulta de información científica y/o académica. No podemos cancelar su importancia y

su legado por sus defectos emergentes. El punto es que debido al inmenso incremento del número de revistas, al gran negocio que estas representan a nivel global y a la facilidad de publicar —especialmente en forma digital en la web—, en efecto, existe un deterioro y detrimento en la calidad en muchas de ellas y en sus contenidos, y por lo mismo no debemos dar a ciegas por sentada su calidad y otorgarles toda nuestra confianza simplemente por la tradición de calidad asociada secularmente a las revistas académicas o científicas. Como ha podido observarse, hay diversos “niveles” de estas revistas con características particulares, entre los cuales se puede extraer varias conclusiones: 1) no todo lo que se publica en las revistas académicas de *reconocido prestigio y larga tradición* es automáticamente de alta calidad: también tienen fallas, su impacto es con frecuencia sesgado, sus citas tienen fallas, etcétera; 2) derivado de las presiones para publicar, y bajo la bandera del acceso abierto, han surgido muchas revistas supuestamente en esta modalidad que medran con la necesidad de publicar con poco o nulo control de calidad; 3) en efecto, existen revistas en acceso abierto con verdadera vocación y rigor académico; 4) también existen muchas revistas de acceso abierto que adolecen de serias fallas de revisión y calidad. Puede concluirse que, en revistas académicas, el hecho de ser acceso abierto o pagado no es concluyente en cuanto a su calidad.

La conclusión final es que, aun siendo las revistas académicas la estructura de publicación periódica más auditada a nivel mundial, no está exenta de fallas de calidad y por lo mismo no es —no puede ser— 100% fidedigna. Sus fallas, sesgos y omisiones no son la excepción que confirma la regla; son abundantes y campean en el medio. Por tanto, la confianza en ellas debe darse casuísticamente, con cautela y tener un límite. No puede ser absoluta como muchos to-

davía creen. Igual hay que dudar, observar, medir, evaluar, antes de otorgarles nuestra confianza. Las revistas académicas deben ser pasadas por el tamiz del escrutinio al igual que otros recursos de información digital: *Nullius in verba*.

#### CONFIANZA EN LAS REVISTAS DIGITALES: ESQUEMAS

*“Las publicaciones se han extendido mucho más allá de nuestra capacidad actual para hacer uso real y eficiente de todo lo registrado.”*

*Vannevar Bush, As we may think*

Como se estableció previamente, aparte del estudio ya realizado acerca de la confianza en el contenido de las revistas académicas basado en la calidad intrínseca de su información, pueden estudiarse desde el enfoque de la confianza en ellas como artefacto, como vehículo, como industria de publicación.

El esquema de comercialización de las revistas académicas digitales —al igual que los libros— también está basado en el licenciamiento. No obstante, esta industria tiene diferencias sustanciales en sus esquemas de comercialización con la del libro digital. Para comenzar, y a diferencia de aquellos, los compradores de revistas académicas digitales son primordialmente instituciones, no personas. Los mayores consumidores de estas revistas son bibliotecas, centros e institutos de investigación, universidades, etcétera. En estos usuarios también ha influido el hecho de poder o no poseer las revistas completamente. Al igual que con los libros, en ellas también afectó la cancelación de la doctrina de la primera venta, aunque no en la misma proporción que con los libros. De hecho, la principal preocupación actual de las or-

ganizaciones usuarias al respecto es el acceso a las revistas a largo plazo y no tanto su propiedad.

Siguiendo con las diferencias, las revistas académicas digitales prácticamente no tienen una modalidad de descarga de todo el fascículo por parte del usuario. Residen por lo general en un servidor del proveedor al cual el usuario accede, típicamente mediante el pago de una suscripción. Uno de los serios problemas de inicio se dio acerca de la accesibilidad a una revista por parte de una institución que se suscribiera a ella y que después cancelara la suscripción. La institución se quedaba sin acceso. El esquema se perfeccionó por parte de los proveedores para abrir años completos de una revista de manera permanente a quien hubiese pagado por la suscripción de una revista en un año dado.

En este mercado, es raro ver dispositivos e-readers, formatos propietarios, programas o aplicaciones especiales para accederlas, etcétera. En términos generales, la industria de las revistas digitales académicas adoptó como formatos típicos para uso de sus documentos html y pdf, los cuales a la fecha están muy estandarizados a nivel mundial. Esto hace que cualquier organización o persona pueda desplegar muy fácilmente y sin problema esos textos desde un punto de vista tecnológico.

A pesar de que este tipo de revistas ha ido incursionando cada vez más en estándares de mejor preservación y acceso a ellas, tales como la cada vez mayor adopción del número DOI<sup>3</sup> y la creciente utilización del formato pdf/A-1<sup>4</sup> para preservación a largo plazo, etcétera, todavía existen muchas

---

3 DOI - Digital Object Identifier. Indicador persistente más utilizado para ubicar revistas o artículos científicos digitales, capítulos, audios, videos, imágenes, etcétera

4 PDF/A-1. Parte del estándar ISO 19005-1:2005 (Gestión de documentos - Formato de almacenamiento de documentos electrónicos para su conservación a largo plazo).

dudas por parte de las instituciones usuarias acerca de esa futura posibilidad. Dejando aparte la eventual confianza o no en contenidos, la preservación a largo plazo y acceso futuro sigue siendo el principal motivo de desconfianza en las revistas digitales por parte de bibliotecas, universidades y centros de investigación. Esto conlleva problemas de obsolescencia tecnológica, depósito y custodia permanente, etcétera. Como ya se mencionó, desde el año 2010 ahasta la fecha se han publicado alrededor de 1.5 millones de artículos académicos anualmente, sin contar los 50 millones publicados con anterioridad a esa fecha (Jinha, 2010). Se asume que todos los de esta década han sido digitales o digitalizados: algo así como 10 millones de artículos. ¿Quién tiene la responsabilidad de preservarlos? La respuesta es, en realidad, nadie. Cada editor ha ido asumiendo la responsabilidad de almacenar sus acervos. Pero han sido muy pocos los que han entregado copias para preservación a una biblioteca depositaria u otra institución semejante. En cuanto a las revistas de acceso abierto, el sitio del “Directorio de Revistas de Acceso Abierto” (“Directory of Open Access Journals” o DOAJ <http://www.doaj.org>) consigna a principios de 2017 que tenía en total únicamente 2.4 millones de artículos disponibles en acceso abierto.

Cuando las revistas estaban en papel, los editores sólo publicaban; nadie les pidió nunca que preservaran para la posteridad. Para ello había bibliotecas depositarias con prácticamente todas las revistas académicas. Con el advenimiento de las revistas digitales y las estrictas legislaciones autorales, la posibilidad de esas bibliotecas depositarias se diluyó, y en la actualidad la responsabilidad rara vez recae expresamente en alguna institución específica. Debido a ello han empezado a surgir diversos estudios e iniciativas específicas al respecto.

La iniciativa 2CUL es un proyecto conjunto entre la Biblioteca de la Universidad de Columbia (CUL) y la Biblioteca de la Universidad de Cornell (CUL) en lo relacionado a diversos temas de la disciplina; su mayor estudio evalúa el resultado de las grandes iniciativas LOCKSS<sup>5</sup> y PORTICO<sup>6</sup> relativo a la preservación de las colecciones de revistas electrónicas. El estudio halló que sólo el 15-20% de esas revistas estaban siendo preservadas bajo una cierta estructura organizada. La contraparte europea de esta preocupación puede verse en la DPC o Digital Preservation Coalition —Coalición para la Preservación Digital Europea—, la cual ha emitido una serie de recomendaciones y estándares al efecto (DPC, 2013), bastante similares a los antes mencionados de la Unión Americana.

El gran problema de la preservación de las revistas digitales a largo plazo no reside mayormente en factores de tipo técnico —espacio de almacenamiento, formatos, servidores, etcétera— sino en elementos de asignación y delegación de responsabilidades —quiénes deben hacerlo, cómo y cuándo—, así como en elementos de barreras legales derivadas de las legislaciones autorales. Mientras esto no se resuelva, el riesgo de las revistas académicas crece cada día, y con éste la desconfianza de los usuarios en las estructuras actuales de preservación y futuro acceso.

Otro importante factor relativo a la confianza en las revistas académicas digitales se da en función de los esque-

---

5 Lockss (Lots OF Copies Keep Stuff Safe). Es una iniciativa de la Universidad de Stanford que funciona como un sistema abierto de acceso y preservación persistente de contenido digital en la web. Es una plataforma en la cual el contenido de las revistas digitales se colecciona y se conserva en muchos sitios en bibliotecas de todo el mundo, con la autorización previa de los editoriales. La idea es que al haber múltiples copias se maximiza la preservación.

6 Portico tiene como objetivo desarrollar un sistema electrónico que satisfaga las necesidades de las bibliotecas y de los editores para archivar y preservar la literatura académica publicada en forma electrónica.

mas comerciales utilizados para ingreso de artículos. Como es sabido, muchas revistas no cobran por aceptar artículos en su revista, pero los precios de suscripción a esas revistas o de entrega de copias de sus artículos pueden llegar a ser muy elevados para las organizaciones y/o personas que los adquieren. Muchas otras revistas cobran altas cuotas a los investigadores por aceptarles un artículo y de esta forma —supuestamente— bajar los costos de acceso a los textos. Este último esquema ha creado alta molestia en muchos grupos de investigadores, además de haber propiciado el auge de las ya mencionadas “revistas predatoras”, que mucho han demeritado la calidad de los textos académicos (Bohannon, 2013). Existen, además, las revistas en acceso abierto total, las cuales no tienen costo para los autores ni para los lectores, pero en buena parte de ellas el prestigio y nivel de reconocimiento es todavía muy bajo, derivado de una frecuente calidad dudosa (Van Noorden, 2013), ya que este esquema implica que el costo de publicar y almacenar esas revistas gravita totalmente sobre alguna institución. Éstos son temas delicados, pues es difícil establecer los puntos de equilibrio entre precios, costos y calidades de esas publicaciones, lo cual ha creado diversos sectores de investigadores, usuarios y revistas, con diversos niveles de confianza o falta de ella en esas revistas.

Como ha podido observarse, en efecto existen factores que afectan positiva o negativamente la confianza que las personas y organizaciones tienen en las revistas digitales, tanto desde el punto de vista de sus contenidos como de sus estructuras técnicas, legales, comerciales, de preservación, etcétera.

CALIDAD Y CREDIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN  
DE LOS SITIOS WEB

*“Usa todos los datos cuantitativos que puedas obtener,  
pero eventualmente debes desconfiar de ellos  
y usar tu propia inteligencia y albedrío.”*

*Alvin Toffler, El shock del futuro*

Como ya se analizó en el primer capítulo, existe una inmensa cantidad de información digital que se produce cada día a través de la web en general; actualmente no hay una cuenta exacta de páginas web, pero varios conteos apuntan a algo así como diez mil millones de ellas. Si quitamos aquellos sitios web de bibliotecas digitales y otros semejantes con libros y revistas electrónicos de los cuales ya se ha hecho el análisis, restan aún muchos otros tipos de publicaciones en la web: portales y páginas, repositorios, colecciones, fondos, blogs, wikis, redes sociales, archivos, por citar algunos. Derivado de su inmensa producción y consumo, es indispensable en la actualidad saber evaluar la calidad de la información publicada en un cierto sitio web. Pero en realidad, al evaluar un sitio web no tan sólo se evalúa la información que contiene; se deben calificar varias cosas más simultáneamente: por un lado, está la calidad intrínseca de la información, pero también se debe considerar la fuente, los motivos, el diseño, el comportamiento, los antecedentes, las referencias, etcétera. Existen muchos otros elementos cuyas calidades individuales componen de manera conjunta la calidad total de un sitio web, la cual conforma su confiabilidad y eventualmente la confianza en ellos.

Además de las cifras —ya inmensas en sí—, es necesario tener en mente que la red en general, a diferencia de libros y revistas, no tiene ningún mecanismo de filtro como tal en

lo tocante a la calidad de lo que ahí se publica. Cada sitio web establece los criterios de publicación para su material, además de que cualquier persona puede hoy en día crear un sitio web o subir información a muchos de ellos con prácticamente ninguna restricción ni costo. Claro que eso es parte de la esencia de lo que es la red: la libertad de publicar. Pero esa libertad produce en una gran cantidad de casos una inmensidad de información irrelevante. El hecho de que algo esté publicado en la red no lo hace automáticamente confiable. Con excepción de libros y revistas académicas, archivos, repositorios y algunas otras publicaciones formales, la información en la red tiende a estar libre de los mecanismos tradicionales de arbitraje o siquiera de edición; rara vez se revisa el contenido de los documentos antes de publicarlos en la red. Como consecuencia, la evaluación de la confiabilidad de la información se ha convertido en responsabilidad principal de los usuarios de esa información, lo cual se convierte cada vez más en una desafiante tarea para la mayoría de los usuarios (Flanagin y Metzger, 2003; Liu, 2003). Dado que cualquiera puede ingresar en la red todo lo que quiera prácticamente sin ninguna evaluación, ésta es una alcantarilla que devora todo y por tanto está plagada de información personal o irrelevante, sesgada, incompleta, desactualizada, tendenciosa o discriminatoria, así como de publicidad y material intrascendente. Sin duda existe mucha información valiosa dentro de la red, pero en la mezcla total campea la superfluidad, lo estulto, lo vano, lo irrelevante y lo trivial. En palabras de Patricia Briggs: “cualquier tonto puede crear hoy un sitio web”.

Cabe resaltar en este punto que la información errónea, falsa o pobre no es monolítica; es decir, no hay una sola clase de ella. En primer lugar, en inglés existen los términos *disinformation* y *misinformation*. El primero puede

traducirse como *desinformación* y el segundo —no habiendo un término equivalente— como *información sesgada*. Como ya fue establecido, el prefijo inglés *dis* tiene el sentido de “lo contrario u opuesto de”, mientras que el prefijo *mis* denota algo equivocado, extraviado o descarriado. La diferencia principal entre estos términos estriba en que *disinformation* —desinformación— significa información deliberadamente falsa o intencionalmente manipulada al servicio de ciertos fines aviesos. *Misinformation* significa información que simplemente es errónea, pero no necesariamente conlleva la intención de su manipulación; es decir, la “información sesgada” puede provenir de información incompleta o parcial, desactualizada, mal traducida, confusa, fuera de contexto, exagerada, o pobremente interpretada; con frecuencia, es producto de interpretaciones sucesivas o reinterpretaciones. Otra característica de la *desinformación* consiste en que su emisor está consciente de que la información es falsa o equivocada; en la “información sesgada” el emisor cree en la autenticidad de lo que distribuye, aunque no sea así. Gran parte del problema semántico es que muchos autores en inglés no han hecho claramente la distinción en sus textos, usándolos como sinónimos, lo cual induce a confusión sobre el término que, para agravar, sí tiene las dos ideas entremezcladas en español. El término *desinformación* según los diccionarios en español tiene las dos acepciones a la vez: información intencionadamente manipulada al servicio de ciertos fines, o información simplemente insuficiente u omitida. No se trata sólo de una diferencia lingüística: las teorías y estudios al respecto son campos distintos de estudio en diversas disciplinas: ciencia política, comunicación, informática, educación, psicología, ética, sociología, derecho, etcétera (Keshavarz, 2014: 3-4).

En segundo lugar, al margen de su calidad no homogénea, al hablar de información en la web es necesario considerar la ponderación que hacen los mecanismos de búsqueda para recuperar la información publicada, los cuales influyen en gran medida en lo que se encuentra y revisa, pues es un hecho que en una proporción muy significativa la información proviene del uso de buscadores convencionales de la red. Todos los buscadores de este tipo tienen algoritmos muy semejantes que buscan y asocian palabras para encontrar, ordenar y presentar los resultados al usuario. Como todos hemos observado, el enorme número de páginas web existentes combinado con la búsqueda por palabras o frases arroja una inmensa cantidad de resultados. El orden en que se presentan las páginas al usuario no es aleatorio: está ponderado por los buscadores principalmente en función de cuáles de los sitios resultados tienen más visitas o más referencias hacia ellos. En muchos casos esto introduce más irrelevancia en lugar de resolverla. La mayoría de los buscadores ponderan el orden de presentación basados en un principio denominado “la sabiduría de las masas”, el cual establece que en lugar de que un experto de una organización califique la autoridad de un cierto sitio de manera arbitraria, se deje al conglomerado de la red hacerlo, ya que el consenso de un grupo de personas en la red puede hacer un análisis más exacto y por tanto mejor de una cierta información comparado con el que un cierto especialista pudiese hacer. En consecuencia, los sitios con más visitas y más hipervínculos deben ser más autorizados que los que no lo tienen. Los algoritmos de la mayoría de los buscadores usan este principio como factor principal y cuentan las visitas y los vínculos para acomodar el orden de presentación de sus resultados.

Naturalmente este principio ha sido altamente cuestionado debido a que como varios expertos ya han demostrado, entre ellos Malcolm (2002), la “sabiduría de las masas” por lo general está influida por ciertos líderes o personas con influencia moral en ellas, tengan o no la razón, sepan o no del tema; muchos de ellos son simplemente artistas o deportistas famosos; también está influida por modas, tendencias, campañas, etcétera.

En tercer lugar, en años recientes se ha ido incrementando cada vez más el fenómeno de la información conocido como *posverdad*. El *Diccionario Oxford* estableció este término —*post-truth*— como “palabra del año 2016”, y la define como: “Aquello que se refiere o denota circunstancias en las que los hechos objetivos influyen menos en la formación de la opinión pública que el llamado a la emoción y a la creencia personal.” Básicamente consiste en la tendencia a crear argumentos y razones discursivas en los que la objetividad importa poco siempre y cuando el contenido de cierta información encaje con un cierto conjunto de creencias que alguien considere suyo y le satisfaga; en resumen, es información producida y analizada más con la emoción que con la razón; por tanto, cierta información será válida para alguien si cuadra con su esquema de creencias, independientemente de si es cierta o no. El fenómeno se ha vuelto tendencia mundial en los últimos años, pero en realidad no es nuevo: el psicólogo social Leon Festinger (1957 y 1959) propuso desde hace seis décadas su teoría de la *disonancia cognitiva*, la cual consiste en:

[...] el estado de tensión, ansiedad y conflicto interno que las personas experimentan cuando la realidad choca con sus convicciones. Cuando se produce, se intenta resolver la situación reajustando ese sistema de convicciones con la información que llega del exterior; con frecuencia, para hacerlo se elige manipular la realidad para mantener las creencias tal como están.

Tras él, múltiples autores estudiaron el fenómeno en las últimas décadas del siglo XX desde diversas ópticas: James Carlsmith (1959), Richard Hofstadter (1963), Michael Smithson (1985), por citar algunos de esa época. En la actualidad, docenas de autores estudian el fenómeno, que por sí mismo tomaría varios libros enteros. Al respecto, John F. Kennedy (1962) hizo una reflexión magistral al respecto: “[...] el gran enemigo de la verdad no es la mentira deliberada, urdida y deshonesta, sino el mito persistente, persuasivo, e irreal [...] sometemos los hechos a un conjunto prefabricado de interpretaciones. Nos gusta la comodidad de la opinión sin la incomodidad de la reflexión [...]”

En cuarto lugar, la web ha introducido además el fenómeno de la fabricación y distribución de piezas de información falsas, sin ninguna intención aviesa, simplemente por el gusto de alguien de fabricar, distribuir y ver su obra en la red, aunque sea espuria. Así, podemos encontrar en la actualidad, en la red, un sinnúmero de piezas de información total y deliberadamente falsas. Hoy en día, es de lo más común encontrar textos, fotografías, videos, etcétera, que “prueban” la existencia de cosas míticas o imposibles, como sirenas, ovnis, brujas, duendes, hadas, unicornios, insectos gigantes, dinosaurios vivos, la Atlántida, el Yeti, etcétera. No están presentadas como arte o entretenimiento, sino como hechos reales. Muchas personas producen además textos o videos de bricolaje o “cómo hacer” algo simplemente por el gusto de hacerlo, sin ningún trasfondo o veracidad de lo ahí presentado; y como éstos, innumerables ejemplos más. Por si esto fuera poco, la web ha introducido el fenómeno de la “retransmisión” o “repetición” masiva de información, simplemente porque a muchas personas les gusta, sin ninguna verificación o cuestionamiento de ella, lo cual a su vez crea el fenómeno de las “tendencias” o modas,

independientemente de la importancia, validez o veracidad de la información. Tomemos como ejemplo el caso del “fin del mundo” en 2012 supuestamente profetizado por los mayas, el cual generó cientos si no es que miles de sitios web al respecto, así como millones de comentarios relativos al tema. Fue toda una tendencia mundial por un par de años, retransmitiendo y repitiendo incansablemente los textos. Al final, y como fue hecho notar por algunos expertos en información, en ninguno de los miles de páginas al respecto se citaba el documento original maya en donde la supuesta profecía estuviese consignada, ya sea estela, estuco, madera, corteza, etcétera, ni el nombre del epigrafista que había hecho la traducción del texto a partir de la lengua original. En realidad lo único que existe fehacientemente es la cuenta con el cierre del decimotercer baktún del calendario maya, pero una cosa no implica la otra. Independientemente de que la supuesta profecía no se cumplió —como es obvio— y el mundo no se acabó, lo más notable desde el punto de vista de la información es que el “documento original” de la profecía del cual provino todo nunca existió en realidad, y este fenómeno es una clara muestra de estos “hechos de información” que son convertidos en tendencia a fuerza de retransmitirlos una y otra vez, a pesar de no tener absolutamente ningún sustento documental. Para algunos “una mentira repetida mil veces no se vuelve verdad”; para otros, sí.

En diciembre de 2009, se popularizó viralmente en la web una noticia denominada “Stonehenge, the big hoax” —Stonehenge, el gran fraude—, que informaba como gran primicia que en el siguiente número de la revista *National Geographic* se publicaría un artículo en donde se demostraría que el milenario sitio arqueológico inglés de Stonehenge había sido en realidad construido en 1898 usando modernas grúas, montacargas, etcétera, de entonces, y no por los anti-

guos pobladores de esa región. Numerosos sitios web aportaban las “pruebas” que vendrían incluidas en ese próximo artículo: varias fotografías muy bien logradas de maquinaria típica de fines del siglo XIX moviendo las piedras, correspondencia entre el gobierno inglés victoriano y los constructores, etcétera. El crecimiento desmesurado de la noticia hizo que esa revista sacara un comunicado oficial al respecto desmintiendo el hecho. No habría tal artículo. El fraude era la noticia en sí, al igual que las supuestas “pruebas”. Hoy en día todavía pueden encontrarse sitios web que consiguen esa supuesta noticia, pero curiosamente la presentan como que fue una broma del día de los inocentes. No fue así. Ni la noticia de ese entonces fue cierta, ni es verdad que fue presentada en su momento como una broma típica de esas fechas: se presentaba y se repetía una y otra vez como una noticia real. Como prueba de ello, recuérdese que en el mundo anglosajón no se conmemora el Día de los Inocentes el 28 de diciembre —época en que apareció la noticia— sino el 1° de abril con el “April Fools’ Day”, día en que se hacen las bromas y chanzas en esas latitudes. El punto es que la popularidad y repetición no volvieron cierto al “hecho”; siguió siendo falso. Como los anteriores pueden encontrarse innumerables casos. Y hasta la fecha —a falta de elementos semánticos apropiados en la información— muchos buscadores web siguen utilizando este elemento de popularidad de sitios web como principio de ponderación de resultados para ordenarlos más arriba o más abajo en la lista de resultados. En cierto número de casos eso funciona, y en muchos otros definitivamente no. Es un método muy cuestionable y por lo mismo no es en general digno de confianza.

En quinto lugar, el ordenamiento de resultados tiene además una componente relacionada con la publicidad pagada por las empresas al buscador. Los sitios web que contratan

publicidad con el buscador se verán favorecidos con lugares primordiales en el ordenamiento final que se presenta al usuario. Ya desde el siglo pasado Hansell y Harmon (1999) hacían notar que una gran cantidad de sitios web de “búsqueda especializada” como la lista de recomendaciones de restaurantes del diario *Los Angeles Times*, o el sitio comparativo de compras *CompareNet* o la página de recomendaciones de viajes de la agencia noticiosa CNN, supuestamente “compiladores y distribuidores” de contenido, en realidad daban preferencia a anunciantes que pagaban por desplegar su publicidad en forma preferencial. Obviamente no tiene nada de malo desplegar publicidad a un posible cliente, pero los autores resaltaban el hecho de que aquella información era presentada como contenido aparentemente neutral y desinteresado, y no se mencionaba al usuario el hecho de que fuera publicidad pagada, lo cual llevaba a esa práctica —si no al ámbito de lo ilegal— al borde de lo antiético. Estos mismos autores señalan el hecho de que múltiples sitios web que analizan y recomiendan libros intercalan entre sus recomendaciones aquellos provenientes de autores que pagan la publicidad, entre ellos el sitio de Amazon, el cual en esa época realizaba esta práctica con regularidad, y en realidad no queda claro si lo siguen haciendo o no hoy en día.

No muchos usuarios de la web están conscientes de que existe todo un amplio concepto mercadotécnico muy desarrollado en la última década, denominado “mercadotecnia en motores de búsqueda” —Search Engine Marketing o SEM—. Nació como el conjunto de principios y técnicas para mejorar el posicionamiento de sitios web en los buscadores para que aparecieran más arriba en los resultados. Se ha ido sofisticando y subdividiendo en varias especialidades: 1) Optimización del Motor de Búsqueda —Search Engine

Optimization o SEO—: la recuperación de resultados auténticos de contenido auxiliados por técnicas de mejoramiento de recuperación, sin incluir ninguno por el que se haya pagado; 2) la recuperación de resultados pagada, que puede hacerse por medio de diversas técnicas: a) el modelo Pay-Per-Marketing o PPM, en donde el sitio web cobra por cada millar de veces que despliega el anuncio; b) el modelo Pay-Per-Click o PPC, en donde el sitio web se verá recuperado en los primeros sitios con alguna publicidad, y en donde el proveedor pagará por el número de veces que el usuario dé clic; esto es, entre al anuncio. Entre los principales proveedores de publicidad que cobran mediante PPC, se encuentra AdWords de Google, AdCenter de Microsoft y Search Marketing de Yahoo!; c) la publicidad contextual, aquella que es “personalizada y retroalimentada” extrayendo datos del usuario acerca de búsquedas previas, perfiles registrados y otros contextos de la búsqueda, como por ejemplo el sitio de Amazon, que se retroalimenta y modifica de acuerdo con preferencias, estilos y datos de operaciones anteriores del usuario. Como éstas, existen ya múltiples técnicas basadas en la minería de datos para extraer y utilizar —comercialmente o no— información del uso y usuarios de sitios web.

Por lo mismo, algunos autores recomiendan como práctica útil saltarse los primeros diez resultados obtenidos en un buscador ya que seguramente serán irrelevantes por las razones antes expuestas. Y esto sucede tanto en los buscadores web “típicos”, *Google, Yahoo, Ask, Webcrawler, Dogpile, Bing, MIVA, LookSmart, About*, etcétera, como en los buscadores “especializados” de ciertos bienes o servicios: aquellos que buscan en líneas aéreas, alojamiento en hoteles, entretenimiento, restaurantes, tiendas, etcétera. Prácticamente todos ellos están sesgados en sus resultados, ya que dan preferencia a los anunciantes pagados.

Como puede verse, los factores previamente mencionados cuestionan fuertemente la importancia o peso que un sitio web puede tener en función del lugar que ocupa en la presentación de los resultados. No es un elemento confiable en modo alguno. Y la posición que el sitio web ocupa es sólo el principio. Sigue presente la pregunta acerca de la calidad o no de la información que contiene, pero es necesario agregar más elementos para valorar su credibilidad como factor de confianza. Esta pregunta no es nueva: la preocupación por evaluar la calidad de los sitios web surgió casi desde el inicio de la red. Muchos autores han reflexionado acerca del hecho de que —con la excepción de comercio electrónico— no se ha prestado suficiente atención en la ciencia de la información a las cuestiones de la relación información-confianza y los motivos por los que las personas confían en un cierto sitio web. En general, en los criterios de los estudios sobre calidad de la información y credibilidad de sitios web pueden distinguirse dos tipos principales: los criterios “normativos”, aquellos en los que los expertos establecen formalmente los elementos aconsejables para que los usuarios evalúen la información con el fin de obtener los mejores resultados, y por otra parte los criterios “descriptivos”, que son los detectados en los estudios al respecto como aquellos que los usuarios utilizan en la realidad para evaluar cuando interactúan con información en sitios web.

Con respecto a los primeros criterios, Jim Kapoun (1998) sentó las bases de las características sensibles de calidad de las páginas web que debían ser evaluadas. En términos generales, Kapoun estableció cinco puntos fundamentales a evaluar:

- Exactitud, la cual tiene que ver con la concordancia del tipo de sitio web y su contenido.
- Autoridad, que es proporcional a la calidad y seriedad de los autores y editores.
- Objetividad, que está relacionada con la intención y rigor de la información de la página.
- Actualidad, que tiene relación con la vigencia y actualidad de los contenidos.
- Cobertura, la cual se relaciona con el número de datos o unidades de información que contiene.

Con respecto a los segundos criterios, otros autores han ido estudiando los elementos que utilizan los usuarios en la realidad. B. J. Fogg (2002), en sus numerosos estudios acerca de comportamiento de usuarios y su relación con la aceptación de sitios web estableció cuatro tipos de credibilidad, como ya se trató en el apartado “Credibilidad”: 1) credibilidad presunta; 2) credibilidad por reputación; 3) credibilidad aparente; 4) credibilidad ganada. De esos estudios, el autor extrajo como resumen diez factores determinantes por los que las personas confían en sitios web; en orden de importancia, un buen sitio web:

- Presenta facilidades para verificar los contenidos existentes en él.
- Parece tener una buena organización tras él.
- Hace evidente la experiencia y conocimiento del sitio a través de contenidos y/o servicios sólidos.
- Hace patente que está conformado y atendido por personas serias, honestas y fiables.
- Permite fácilmente establecer contacto con él.
- Tiene un diseño profesional o apropiado a sus propósitos.

### *Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web*

- Facilita la navegación, y se percibe como útil.
- Es actualizado con frecuencia, o al menos hace notar que ha sido revisado recientemente.
- Usa anuncios, avisos, etcétera, con moderación.
- No tiene errores de redacción u ortografía.

Lisa Barone (2010) presenta una lista en forma inversa; es decir, 11 razones para la desconfianza de las personas en un sitio web; en términos generales, se observa una congruencia con lo consignado en la mayoría de artículos al respecto:

- Está redactado como un folleto.
- Tiene errores de ortografía o de redacción.
- No explica en qué es diferente a otros sitios semejantes.
- Tiene demasiada información.
- No ha sido actualizado en mucho tiempo.
- Es difícil de navegar.
- Está lleno de palabras técnicas de moda o grandilocuentes.
- Parece una plantilla preestablecida.
- No hay página de “acerca de” o “quiénes somos”.
- No tiene una dirección postal o física.
- No tiene citas, referencias, fuentes, etcétera, de terceros.

Muilwijk (2012: 6) compiló un conjunto de estudios al respecto y obtuvo un resumen de ellos al encontrar datos parecidos aplicándolos a un universo estudiantil; de acuerdo con este autor, los factores que más inciden en la credibilidad de información en línea entre estudiantes son:

- Actualidad – Grado en que el contenido está actualizado.

- Precisión – Nivel en que el contenido está libre de errores.
- Autoridad – Fundamentación en literatura relevante.
- Completitud – Presencia de hechos, detalles y contextos.
- Objetividad – Neutralidad de puntos de vista del contenido.
- Estabilidad – Incremento en el número de contenidos.
- Estructura – Presentación adecuada del contenido.
- Estilo – Redacción clara y profesional.
- Longitud – Extensión adecuada y suficiente del contenido.
- Disponibilidad – Ausencia de ligas rotas en el contenido.

Jakob Nielsen (1999) fue pionero en sentar las bases para el diseño de sitios web y hasta la fecha lo hace. El estableció que el diseño del sitio debía estar hecho de tal forma que favoreciera la credibilidad y confiabilidad de un sitio web. He aquí un resumen de lo que él estableció desde entonces como principios fundamentales del diseño para la confianza:

- 1) Calidad del diseño: un aspecto profesional se percibe sólido; una navegación clara transmite respeto a los clientes y una promesa implícita de un buen servicio. Los errores tipográficos o la navegación difícil comunican desdén por los usuarios.
- 2) Divulgación de todos los aspectos de la relación con el cliente: revele precios, gastos de envío, políticas de devolución, etcétera, inmediatamente y no espere hasta que el usuario haya realizado un pedido. No oculte datos; no escriba cláusulas difíciles con “letra pequeña”.

- 3) Contenido exhaustivo, correcto y actualizado: explique todo acerca de la selección, calidad, características de los productos; el contenido debe percibirse sólido. Cuide los detalles: si el sitio muestra fotos de productos, debe tener buenas fotos. Un contenido al azar implica señal de un servicio endeble.
- 4) Conexión al resto de la web con enlaces dentro y fuera: no tener miedo de vincular a otros sitios es una señal de confianza y solvencia, y las referencias de sitios de terceros son mucho más creíbles que cualquier cosa que pueda decir usted mismo. Los sitios aislados son percibidos como que tienen algo que ocultar.

Nielsen (2014) realizó además estudios para analizar las características de los buscadores de información internos en diversos sitios web. Él encontró que la calidad de los buscadores es uno de los mayores factores de satisfacción —o frustración— de los usuarios dentro de los sitios web. De sus estudios de usuarios este autor publicó un interesante reporte con 62 recomendaciones para la construcción de buenos buscadores internos dentro de los sitios. A pesar de tener casi dos décadas de establecidos, recientes estudios indican que los principios establecidos por Nielsen para el diseño de sitios web siguen siendo válidos casi en su totalidad.

Lucassen y Schraagen (2011) desarrollaron un interesante modelo —denominado 3S— que establece que hay tres niveles que se relacionan con los usuarios para hacer un juicio de confianza en la información en línea. Este modelo distingue entre:

- 1) Las características semánticas que se refieren al contenido de la información (exactitud, completitud, al-

cance, neutralidad); las características aparentes en cuanto a cómo se presenta la información (longitud, estilo, referencias); y las características de la fuente, acerca de la reputación o credibilidad de la fuente donde se encuentra la información.

- 2) Las características del usuario, en cuanto a su conocimiento del tema, sus habilidades informativas y su experiencia previa con la fuente.
- 3) Y sus procesos de juicio para establecer la confianza.

Los anteriores conforman un conjunto de ejemplos adecuado para tratar de comprender la evaluación de sitios web y la información contenida en ellos; sin embargo, existen otras formas diferentes para evaluar y medir estos sitios y su información; Metzger (2007) compiló una serie de modelos para evaluar la información en línea y aplicarlos a futuras investigaciones sobre el tema. Básicamente, consigna cinco criterios que los usuarios deben emplear para evaluar información en línea: exactitud, autoridad, objetividad, actualidad y cobertura de la información y/o su fuente.

Actualmente existen un buen número de sitios web que contienen adecuados tutoriales para el entrenamiento de usuarios en este tema de la apreciación de sitios web con información seria; como un buen ejemplo está el tutorial a propósito de la Universidad de California en Berkeley (2017). Básicamente, lo que ahí señala es lo siguiente:

- El usuario debe entrenar sus ojos y mente para desarrollar una técnica que le permita distinguir rápidamente los elementos que le son necesarios para evaluar un cierto sitio web.
- El usuario debe entrenarse y crear una mente crítica y suspicaz y poder hacerse preguntas que le permitan

decidir cuán confiable es ese sitio. Para ello establece varios puntos fundamentales a analizar: la observación de las características del URL, el conjunto de la página buscando indicadores de calidad de la información, el indizado en otros sitios de la página web, etcétera.

Para estudiar con más detalle estas técnicas pueden consultarse, entre muchos otros, el tutorial de la biblioteca de la Universidad Johns Hopkins (2016), la página de la biblioteca de la Universidad de Georgetown (2016), o también la *“Bibliografía de evaluación de recursos en línea” de la Escuela Pública del Condado de Henderson* (Henderson County..., 2011). En términos generales, todos hablan de los mismos puntos que el ejemplo anterior, y ayudan a entender y clarificar esta metodología. Al hacer una resultante de varios de esos sitios web al efecto, pueden establecerse los siguientes elementos comunes a observar sugeridos por ellos:

- Información propia del URL. Qué tipo de página es: personal, institucional, corporativa, gubernamental, etcétera. Cuál es su tipo del dominio: org, edu, com, gov, país, etcétera.
- Información acerca de los editores, en apartados como “about us” o “acerca de nosotros”, “philosophy” o “visión”, “background” o “antecedentes”, “who am I” o “quiénes somos”, etcétera.
- ¿Cuál es la intención del sitio? informar, dar hechos, dar datos, explicar, persuadir, enseñar, vender, publicitar, compartir, promover, difundir, negar, atacar.
- Facilidad de identificar a los autores de los textos o información; no anonimidad; cualificaciones de los autores. ¿Qué tan conocidos o reconocidos son?

- Vigencia y actualidad; fecha de inicio del sitio web; fecha de publicación de la página, fecha de la última actualización; vigencia de la información, número de hipervínculos rotos.
- Indicadores extras de calidad tales como: vínculos, sitios adicionales, bibliografía, notas a pie de página; información complementaria, premios y reconocimientos de excelencia ¿Qué tan buenos y reales son?
- Referencias externas al sitio. ¿La página está indizada por sitios nacionales o internacionales recolectores de información? ¿Cuántos y de qué nivel?
- Originalidad. ¿La información del sitio es original o reproducida? ¿Proviene de un índice o selección?
- Alcance. ¿Cuántos documentos, datos o unidades de información contiene el sitio web?

Finalmente, existe otro interesante sitio web denominado “Search Engine Showdown” —<http://searchengineshowdown.com/>— el cual es un blog que publica con frecuencia materiales diversos como artículos, estudios, comentarios, etcétera, en temas relacionados con técnicas y motores de búsqueda, sitios web, evaluaciones a ellos, etcétera,

Todos los sitios y listas anteriores establecen los factores, técnicas, metodologías, etcétera, que permiten a un usuario aprender a hacer personalmente la evaluación de la confiabilidad de un sitio web. No obstante y como en muchos otros aspectos, la web en sí misma ha tratado de ir estableciendo mecanismos “automáticos” para calificar la credibilidad de sitios web. Como ejemplo de ellos se encuentra el denominado “Web of Trust” o WOT, el cual consiste en un sistema que reúne información tanto de usuarios como

de sitios especializados<sup>7</sup> para establecer una calificación de confiabilidad, la cual es activada gracias a una aplicación agregada por un usuario a su navegador, y que al momento de entrar a un cierto sitio web ubica la calificación de ese sitio en una base de datos del sistema WOT que es presentada al usuario en forma de un “semáforo” de confianza el cual indica si el sitio se considera peligroso o cuenta con mala reputación. Como todas las soluciones automáticas, tiene un límite, pues se circunscribe a detectar y señalar sitios “peligrosos”, malintencionados, “spammers”, etcétera, pero no ayuda establecer la seriedad y confiabilidad de la información contenida en un cierto sitio web, la cual sigue siendo una evaluación personal y por tanto subjetiva del usuario. Evaluar los sitios web y su información es una habilidad que debe ser enseñada y desarrollada, no es innata de los usuarios. Diversos estudios indican que los usuarios más inexpertos o ingenuos basan su evaluación acerca de la credibilidad de la información en la red en factores heurísticos fácilmente identificables, tales como la apariencia de la información, su distribución y presentación, su popularidad, etcétera, factores que pueden ser fácilmente introducidos por diseñadores hábiles, pero cuyos sitios pueden tener poca o ninguna información fiable detrás (Fogg *et al.*, 2003).

James Herring ha subrayado e insistido a lo largo de diversos estudios que el principal aspecto de la enseñanza de habilidades de búsqueda de información a los estudiantes no consiste en cómo hallarla, sino en enseñarles cómo evaluar la información que han encontrado. Herring agre-

---

7 Por ejemplo, SpamCop y JoeWein: sitios donde se reportan y almacenan listas de direcciones IP emisoras de spam. HpHosts y DNS-BH: Sitios donde se reportan y almacenan listas de sitios web de contenido malicioso. PhishTank: sitio donde se reportan y almacenan direcciones IP desde donde se lanzan ataques de “phishing” o suplantación y robo de identidad.

ga que la alfabetización informacional es considerada ya por los gobiernos de todo el mundo como una habilidad fundamental para la educación y la vida, y que las escuelas tienen un papel clave a desempeñar en el desarrollo de la alfabetización informativa de sus estudiantes (Herring, 2011). Malcolm Parks (1999: 48), investigador de internet de la Universidad de Washington estableció: “[...] a mí me preocupan más la pobre calidad de la información en línea y la falta de habilidades de los estudiantes para evaluarla que lo que me preocupan otros males de la red que son discutidos con mucho más frecuencia, como la pornografía.”

#### CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN SITIOS WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO

*“El hecho de que algo no sea una mentira no significa que no sea engañoso. Un mentiroso sabe que lo es, pero aquel que habla con partes de la verdad para engañar es un maestro artífice de la destrucción.”*

*Criss Jami*

Los sitios web que ofrecen bienes y servicios comerciales han sido de forma especial objeto de estudios y evaluaciones para determinar su calidad y, por ende, su credibilidad y eventual confianza. El informe de la organización Cheskin Research and Studio Archetype (1999) fue uno de los primeros, y argumentó desde entonces que “[...] los clientes no tienen forma alguna de valorar la fiabilidad de un negocio electrónico más allá de la pantalla”; de ahí la importancia capital de construirla desde ahí. Por lo mismo, ellos establecieron que para desarrollar un exitoso negocio de comercio electrónico “[...] era imperativo identificar en su totalidad los factores que producen una sensación de confianza en

el usuario. Sus interacciones deben ser entendidas y su importancia relativa determinada.” Basados en esto, ellos realizaron un estudio de la confianza en sitios web de comercio electrónico y describieron seis componentes claves que sugieren confiabilidad al usuario; a su vez, detectaron 28 elementos importantes dentro de esos seis componentes, los cuales son, en resumen:

- Fama de la marca o negocio; esto es, la credibilidad de la organización basada en su reputación.
- Facilidad de navegación en el sitio web.
- Compromiso. Desde el inicio de la transacción hasta que el cliente recibe el bien o servicio a su entera satisfacción. Claras indicaciones de cómo y cuándo se proporcionará el servicio o la venta y acerca de cómo aclarar y reclamar en su caso.
- Apariencia y usabilidad. Atributos de presentación del sitio web que conllevan calidad y profesionalismo.
- Alta tecnología de la organización, como signo de profesionalismo.
- Protocolos seguros, sellos de aprobación o certificación de terceros, como SSL,<sup>8</sup> Verisign o Visa, diseñados para asegurar al visitante que una cierta seguridad informática ha sido establecida.

Desde entonces, cientos si no miles de estudios y reflexiones han sido creados al respecto de los elementos que dan confiabilidad y crean confianza entre los usuarios de sitios web de comercio electrónico, como elemento de atracción y permanencia de los eventuales consumidores. Como ejem-

---

8 Secure Socket Layer. El sistema HTTPS utiliza un cifrado basado en el protocolo SSL/TLS, y crea un canal cifrado más seguro para el tráfico de información sensible como claves y contraseñas, las cuales no podrán ser usadas por un extraño ya que el flujo de datos al estar cifrado será ininteligible.

plo de ello, si se analiza la *Enciclopedia del e-comercio, e-gobierno y comercio móvil —Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce—* puede observarse que las entradas y artículos acerca de estos temas son muy frecuentes.

Laja (2015) presenta una lista todavía más extensa y detallada de 39 factores determinantes en la credibilidad y confianza de un sitio web comercial:

- Diseño web profesional y atractivo.
- Dirección postal y teléfonos visibles.
- Clara forma e indicaciones para hacer contacto.
- Relevancia y especificidad de contenidos.
- Lenguaje sencillo y adecuado.
- Correcta redacción y ortografía.
- Ligas a referencias externas de terceros.
- Reseñas curriculares del personal que labora en el sitio.
- Fotografías de las instalaciones de la organización.
- Evitar fotografías cursis bajadas de la red.
- Política explícita para devoluciones y reembolsos.
- Política de tratamientos y respuesta a correos electrónicos.
- Toda afirmación o propuesta debe estar documentada.
- Evitar superlativos.
- Detallar información de los bienes o servicios ofrecidos.
- Mostrar precios siempre.
- Mostrar la lista de clientes.
- Mencionar el número de clientes.
- Mostrar ligas a organizaciones serias.
- Mostrar testimoniales reales de usuarios.
- Usar casos de estudio para apoyar actividades.
- Conseguir revisiones y reseñas del sitio.
- Instalar seguridad adecuada en pagos electrónicos.

- Mostrar elementos de seguridad informática del sitio.
- Mostrar un blog o sección de noticias y avisos.
- Conseguir recomendaciones con autoridad.
- Publicar artículos relacionados con la organización.
- Mostrar presencia en otros blogs si existiese.
- Ofrecer trabajo seriamente cuando sea el caso.
- Verificar que todo el sitio web funciona correctamente.
- Mostrar ligas a redes sociales.
- Buscar referencias en la “Web of Trust”.
- Presencia de la organización en Google.
- Evitar anuncios destellantes, ventanas emergentes, etcétera.
- Mantener publicidad a un mínimo razonable.
- Velocidad de carga y respuesta del sitio adecuadas.
- Buscar alto posicionamiento en Google.
- Participar en comunidades virtuales.
- Ser honesto en todos aspectos.

Al igual que con otros estudios, puede observarse una cierta convergencia entre los autores acerca de los factores que son considerados como relevantes para lograr la confianza en los sitios web dedicados al comercio electrónico de bienes y servicios. En tiempos recientes, la tendencia que se observa al respecto son estudios todavía más específicos por sector; es decir, factores de confianza en sitios web dedicados a la salud, al entretenimiento, a los viajes, etcétera, con el fin de “hilar fino” y tratar de establecer aquellos factores que inciden en forma especial en la confianza de los usuarios acerca de los sitios web dedicados a una cierta particular rama del comercio electrónico. Como un ejemplo, se encuentra el estudio de Fogg *et al.* (2003), el cual presenta los elementos que un grupo de más de 2,500 encuestados comenta acerca

de sitios dedicados a la salud. En orden de importancia del porcentaje de menciones los elementos son:

- Apariencia y diseño – 46.1%
- Estructura de la información – 28.5%
- Información pertinente y enfocada – 25.1%
- Motivos y propósito del sitio – 15.5%
- Utilidad de la información – 14.8%
- Exactitud de la información – 14.3%
- Reconocimiento de nombres y reputación – 14.1%
- Publicidad – 13.8%
- Sesgo en la información – 11.6%
- Tono y enfoque de los contenidos – 9.0%
- Identidad con patrocinadores del sitio – 8.8%
- Funcionalidad del sitio – 8.6%
- Servicio al cliente – 6.4%
- Experiencias previas del usuario en el sitio – 4.6%
- Claridad en la información – 3.7%
- Comportamiento del sitio en pruebas – 3.6%
- Legibilidad – 3.6%
- Afiliaciones a asociaciones, otros sitios, etcétera, 3.4%

McCole (2002) hizo su revisión de la literatura al respecto y estableció una lista de las diez características más deseables en los sitios web comerciales, citadas en orden de frecuencia; sin ser igual a las anteriores, los aspectos principales coinciden:

- Disponibilidad - La información debe estar siempre disponible al potencial consumidor.
- Competencia - El personal y el sistema son expertos para completar una transacción.

- Consistencia - Cada vez que un consumidor realiza transacciones por un medio en particular el proceso debe ser el mismo.
- Discreción - Toda información intercambiada durante la transacción no será divulgada.
- Equidad – Los costos son razonables en comparación con otros medios.
- Integridad – La información presentada es real y honesta.
- Lealtad – Las operaciones de recompra en el sitio web acumulan efectos positivos para el comprador.
- Apertura – Toda la información necesaria está disponible y claramente comunicada al consumidor potencial (precios, impuestos, fletes, devoluciones, etcétera).
- Cumplimiento – El consumidor recibirá los bienes o servicios exactamente como están descritos.
- Receptividad - Información pertinente enviada a potenciales consumidores.

Como puede observarse de este apartado y el anterior, el problema de la confianza en los sitios web existe prácticamente desde que esta red fue creada. Dado el inmenso número de estos sitios, su inusitada tasa de crecimiento y la falta de control de calidad ya mencionada, es inevitable que existan innumerables sitios que son insulsos, irrelevantes, superficiales, con información deleznable, sesgada o totalmente falsa —y hasta definitivamente nocivos y dañinos desde el punto de vista de la seguridad informática—. Todo ello ha ido creando una serie de teorías, estudios, guías, metodologías y demás, destinadas a evaluar y calificar sitios web y su información con el propósito de ayudar a sus potenciales usuarios en el proceso de establecer o no una eventual confianza y credibilidad en ellos; incluso podemos ya encontrar y diferenciar entre técnicas especializadas para

evaluar un cierto sector o tipo de información comercial: financiera, farmacéutica, etcétera. Esto hace que el problema de la búsqueda y recuperación de información en la web se convierta en algo cada vez más complejo. Además, la información comercial en la web ya no es un conjunto monolítico; aparte de estratificarse por sectores comerciales, se observa ya una división por tipos de medios: sitios web directos, redes sociales, insertos en aplicaciones —Waze, Spotify, etcétera.

En un principio, la preocupación al respecto era la de tener la habilidad de saber buscar en la red. Jakob Nielsen, estudioso de los procesos para la búsqueda y recuperación de información en la web por años y quien ha hecho numerosas pruebas empíricas al respecto, estableció en 2013:

[...] los usuarios son increíblemente malos para buscar y recuperar cosas en la web. Hace algunos años, califiqué las habilidades de los usuarios al respecto como “incompetentes”. Con el tiempo, las cosas han empeorado. Hoy se me ocurre calificarlas como “patéticas” o “inútiles” después de aplicar este año la prueba a usuarios.

El mismo Nielsen (2013) interpreta esto más adelante: “[...] ciertamente que sería bueno que las escuelas enseñaran a los alumnos cómo buscar, pero ya no abrigo muchas esperanzas al respecto [...] hoy en día la mayoría de las personas son incapaces de diseñar una buena línea de búsqueda sin ayuda.”

Con el tiempo, la habilidad de buscar y recuperar en la web ya no es suficiente. Ahora existe también el problema de valorar y calificar lo recuperado. Pickard estableció al respecto:

Los recursos de información basados en la web proporcionan a los jóvenes la oportunidad de interactuar con otras personas y

con grandes cantidades de información. Los estudios al respecto indican que el aprendizaje y el desarrollo cognitivo están estrechamente vinculados a las oportunidades para procesar e interactuar con información pertinente y no sólo al medio utilizado para entregar esta información. (Pickard, 2008: 169)

Gil y Artz establecieron algo parecido:

La valoración para confiar o no en cualquier información o contenido proporcionado por una fuente es un proceso complejo afectado por muchos factores. La identificación y correlación de los factores que influyen en cómo se toman las decisiones de confianza en las tareas de recuperación de información, su integración y análisis se convierte así en una capacidad crítica en un mundo de fuentes abiertas como la web. (Gil y Artz, 2007: 18)

Uno de los mayores estudios acerca de comportamiento de usuarios en la red es el denominado CIBER, realizado por el University College of London (2008: 10). Entre sus principales conclusiones se observa:

Los académicos y estudiantes universitarios —especialmente los más jóvenes— poseen sólo un conocimiento muy limitado de los muchos servicios de biblioteca que se les ofrecen. Los principales problemas al respecto consisten tanto en dar a conocer este contenido caro y valioso como en hacer las interfaces para accederlo mucho más estándares y más fáciles de usar. La carga cognitiva sobre cualquier usuario de la biblioteca —e inclusive sobre el bibliotecario— para tratar de trabajar a través de tal complejidad es inmensa en la actualidad. Los bibliotecarios son en parte culpables por complacencia [...] Si los estudiantes no están utilizando caminos “tradicionales” para acceder a información confiable la preguntas que se desprenden de ello son si es necesario entonces establecer una certificación confiable de esa información —y si es el caso— *cómo certificar la autenticidad y procedencia de los recursos de información digital.*

Al margen de la técnica o metodología utilizada por cada usuario para evaluar y calificar la información provenien-

te de sitios web, se puede concluir que esta habilidad se vuelve cada vez más parte indispensable y fundamental de la alfabetización informática de las personas —en especial de los estudiantes— y debe acompañar forzosamente a la habilidad para buscar y recuperar información en estos medios. El no contar con esa habilidad evaluadora hace que la otra sea sumamente estéril e irrelevante. Nótese el enorme campo de oportunidad que tienen las bibliotecas y archivos en este aspecto, en el cual tienen amplia experiencia, y que no ha sido suficientemente aprovechado por estas organizaciones como un enorme valor agregado a sus colecciones y fondos.

Se abundará más adelante en la importancia del desarrollo de sitios web específicos para bibliotecas y archivos.

Con respecto a la confianza, existen muchos otros campos de información en la web que podrían analizarse específicamente, tales como confianza en los medios masivos de comunicación en red —diarios, televisión, radio, etcétera—, confianza en las redes sociales, etcétera, pero sería ya ampliar demasiado el ámbito de análisis que además, por lo extenso y complejo de esos sectores, podría quedarse corto. Por el mismo alcance de esta obra, no se abundará en esas temáticas, y se dejará establecido que en ellas existen también problemas y características de confianza en la información.

## Capítulo 4

# Confianza en los documentos digitales

## CONCEPTOS BÁSICOS DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES

*“No debemos confiar más que en hechos:  
éstos son presentados a nosotros  
por la naturaleza y esta nunca engaña.  
En todos los casos debemos someter nuestro razonamiento  
a la prueba del experimento, y no debemos nunca  
buscar la verdad sino por la secuencia natural  
de la prueba y la observación.”*

*Antoine de Lavoisier, Tratado Elemental de Química*

**A**ntes de poder analizar los elementos de confianza en los diversos documentos y servicios digitales, es necesario establecer los conceptos básicos de los documentos digitales requeridos para la correcta comprensión del tema. Dado que los tipos de estos documentos son numerosos y variados, existen diversas conceptualizaciones, enfoques, estándares, etcétera, a propósito. En realidad, cada tipo de documentos digitales conlleva una serie de conceptos y atributos intrínsecos que provienen de su forma “tradicional” y que han sido de alguna forma “personalizados” por su cambio al entorno digital. Así, distinguimos tipos de documentos digitales como libros, revistas, diarios, tesis, mapas, audio, imágenes, películas, documentos de archivo, etcétera; cada uno de ellos a su vez con sus distintas subdivisiones: los libros pueden ser a su vez literarios, de ficción, técnicos, científicos, etcétera. Las revistas pueden ser de entretenimiento, académicas, de divulgación, etcéte-

ra. Los documentos de audio pueden ser de música grabada, entrevistas, ceremonias, clases, conferencias, ambientales, etcétera. Los documentos de archivo pueden ser administrativos, jurídicos, históricos, etcétera. También existen combinaciones de todos ellos y versiones inéditas en el mundo tradicional como las páginas web dinámicas. Cada uno de ellos tiene ciertas características y atributos propios en el mundo digital, por lo que su producción, administración, acceso y preservación tienen características específicas que definen su estructura, gestión y tratamiento.

Podemos por tanto establecer que los diferentes tipos de documentos digitales tienen algunas características comunes a todos ellos y otras más específicas para cada tipo de documento.

Para las características generales, es necesario reflexionar en aquellos atributos de los documentos digitales que son transversales a todos ellos.

¿Cuáles son esas características comunes a todos ellos? Para poder comprenderlo, es necesario clarificar los conceptos de “documento” y “documento digital”. Son definiciones complejas que, al igual que otras ya estudiadas, varían sustancialmente de acuerdo al contexto en que se usan. Para fines de esta obra, se define documento como “una unidad de información persistente constituida por un mensaje fijado a un medio de manera sintácticamente estable”. Formalmente, “digital” significa que un cierto ente es “una representación de datos por medio una sucesión de valores numéricos diferenciados —discretos o discontinuos—, por lo general valores numéricos binarios —bits— de acuerdo con un código o convención preestablecidos”. Valores “diferenciados, discretos o discontinuos” significa que los datos vienen siempre como secuencias de números perfectamente separados, distinguibles o diferenciables

uno del otro. Para ponerlo en forma simple, “digital” significa “codificado con dígitos”; esto es, números (Voutssás M., 2013: 29-31). Por tanto, un documento digital es “una unidad de información persistente constituida por un mensaje fijado a un medio de manera sintácticamente estable, cuyos datos están representados por medio una sucesión de valores numéricos diferenciados, por lo general secuencias de bits, de acuerdo con un código o convención preestablecido”. Esta definición puede ser complementada agregando que —en términos generales— un documento digital es una unidad de información codificada numéricamente que puede contener cualquier tipo de ella: texto, imágenes, sonido, video, y sus combinaciones, en cualquiera de sus formas de expresión conocidas: libros, revistas, artículos, tesis, diarios, documentos de archivo, mapas, partituras, gráficas, música, cine, juegos, programas y aplicaciones informáticos, correos electrónicos, arte digital, etcétera.

Muchos autores utilizan el término “objeto digital” en vez de “documento digital”. Habiendo algunas sutiles diferencias entre ellos —relacionadas más que nada a su contexto— podemos usarlos como sinónimos para fines de esta obra. Un objeto digital, para ponerlo de forma muy simple, es: “un objeto compuesto por un conjunto de secuencias de bits.” (Giaretta, 2011: 14) Más formalmente, un objeto digital es:

Un objeto documental representado numéricamente por una agregación o secuencia de valores numéricos en forma de una o más cadenas de bits las cuales —bajo ciertas reglas de representación— contienen datos dentro de ese objeto, así como metadatos acerca de las propiedades del mismo y —cuando sea necesario—, los métodos para realizar operaciones sobre el objeto. El significado de las cadenas de bits como objeto documental está en función de la interpretación que hagan de ellas los programas de su entorno digital.

Como puede verse, las definiciones son semejantes; la diferencia fundamental es que en este último aclara que los objetos digitales tienen: un identificador claro y específico de cada uno de ellos; datos o contenido; metadatos y eventualmente procedimientos. Básicamente, quiere decir que el objeto digital incluye otros elementos más allá del simple contenido. Las definiciones varían en función del contexto del que la emite, pero en general son parecidas. Por ejemplo, La Biblioteca Digital de California establece en su glosario: “Objeto digital: entidad en la que uno o más archivos de contenido y sus metadatos correspondientes están unidos físicamente y/o lógicamente mediante el uso de un contenedor digital.” (California Digital Library Glossary)

Ken Thibodeau estableció una definición general de los documentos digitales utilizando el término “objeto digital”:

Objeto digital es un objeto de información, de cualquier tipo de información en cualquier formato, que se expresa en forma digital [...] todos los objetos digitales son entidades con herencia múltiple; es decir, las propiedades de cualquier objeto digital se heredan de tres clases: cada objeto digital es un objeto físico, un objeto lógico y un objeto conceptual, y sus propiedades en cada uno de esos niveles pueden ser significativamente diferentes. Un objeto físico es simplemente una inscripción de signos en algún medio físico. Un objeto lógico es un objeto que es reconocido y procesado por el software. El objeto conceptual es el objeto tal como es reconocido y comprendido por una persona, o en algunos casos reconocido y procesado por una aplicación informática capaz de ejecutar transacciones comerciales. (Thibodeau, 2002)

Aclarando: el objeto físico consiste en las cadenas o secuencias de bits grabadas sobre un soporte en forma magnética, óptica, etcétera. A este nivel, esas cadenas carecen de significado e interpretación. El objeto lógico es algo reconocido por los programas informáticos bajo cierta lógica y reglas, típicamente definidos por el tipo de los datos. Es decir,

si los datos son tipo texto, el programa al efecto está instruido para agrupar esas cadenas de bits de acuerdo a reglas propias de ese tipo de datos bajo una estructura predeterminada para ellos (txt, doc, pdf, etcétera). Si los datos son de tipo imagen, el programa agrupará esas cadenas de acuerdo a reglas propias de ese tipo de datos bajo una estructura predeterminada (tif, jpg, png, etcétera), y así sucesivamente para cada tipo de datos. Obviamente, puede haber combinaciones de objetos lógicos para obtener un documento más complejo (un texto con imágenes, un video con sonido, etcétera). A este nivel, el soporte y la forma original de grabado de los bits —óptica, magnética, etcétera— siguen careciendo de significado. Finalmente, el objeto conceptual consiste en una entidad con significado para los seres humanos; esto es, un documento como estamos acostumbrados a percibirlo: un libro, una fotografía, una pieza musical, un video, etcétera. El contenido y estructura del objeto conceptual debe estar embebido en el objeto lógico para que el programa lo pueda reconstruir y entregar íntegramente. Eventualmente el objeto conceptual resultante puede no ser un documento como tal, sino una transacción comercial o financiera, como una compra con una tarjeta de crédito o un retiro de efectivo de un cajero automático. Dentro del ámbito que nos ocupa en este momento, sólo los objetos conceptuales tipo “documento” son de nuestro interés.

Como complemento de lo anterior, puede inferirse que diferentes objetos físicos pueden producir al final el mismo objeto conceptual. Por ejemplo, bits grabados en forma óptica sobre un disco compacto y bits grabados en forma magnética sobre un disco duro son objetos físicos diferentes; no obstante, pueden contener un cierto texto que al final aparece idéntico a los ojos de un usuario. Esto es, diferentes objetos físicos pueden convertirse en idénticos ob-

jetos conceptuales. De la misma forma dos objetos lógicos diferentes —dos conjuntos de datos interpretados por dos diferentes programas— igual pueden entregar un mismo objeto conceptual. Por ejemplo, un cierto texto en formato doc y pdf. O dos imágenes en formato png o jpg; ambos casos son dos objetos lógicos diferentes que pueden ser el mismo objeto conceptual; esto es, entregar la misma imagen al final. Dicho de otra forma, dos copias idénticas de una página dada de un texto pueden provenir de objetos físicos y/o lógicos diferentes entre sí y no obstante verse iguales. Lo mismo puede suceder con dos imágenes iguales: pueden percibirse idénticas pero provenir de objetos físicos y/o lógicos diferentes entre sí. Mismo objeto conceptual, diferentes objetos físicos y lógicos de origen. Esto significa que no hay una sola forma de representar digitalmente un objeto conceptual con un solo objeto físico y un solo objeto lógico. Existen infinidad de combinaciones, y obviamente lo mismo es válido para otros tipos de documentos. Además, dependiendo del programa que interpreta el objeto lógico, algunos pueden entregar más de un objeto conceptual; por ejemplo, un programa que con el mismo juego de datos puede presentarlos en forma de una tabla o de una gráfica: mismo objeto lógico, dos objetos conceptuales resultantes. Por tanto, bajo este enfoque, todos los documentos digitales contienen objeto físico, objeto lógico y objeto conceptual y, como ha podido verse, cada uno de esos objetos puede ser simple o a su vez compuesto por varios.

Otra forma de conceptualizar a un documento digital es como un conjunto de “componentes digitales”: partes vinculadas que conforman estructuralmente a un objeto digital, no necesariamente contiguas. Estos componentes son a su vez objetos digitales más simples que contienen todo o parte de un documento digital, y/o los metadatos necesari-

rios para ordenar, estructurar y manifestar su contenido. Se distinguen básicamente tres tipos de componentes digitales:

- 1) Los “datos de contenido”: la información o mensaje en sí embebido en el documento; son cadenas de bits que contienen el contenido o mensaje del documento, y sus tipos de datos son texto, imagen, audio, video, tablas, hojas de cálculo, bases de datos, o combinaciones de varios de estos tipos.
- 2) Los “datos de forma”: la información necesaria para que el sistema informático reconstruya y manifieste el documento de manera explícita y perceptible.
- 3) Los “datos de composición”, que indican al sistema cuáles objetos digitales almacenados deben ser reunidos en conjunto para reconstituir el documento, y relacionarlos a los diferentes elementos de estructura definidos por los datos de forma - Rothenberg (2000: 53-54), Duranti y Thibodeau (2006: 28-29).

Todos estos componentes pueden estar contenidos en un solo objeto digital; por ejemplo, un documento de texto tipo pdf contenido en un solo archivo —fichero o file— de computadora, o un correo electrónico, igualmente contenido en un solo archivo. Pero también los componentes digitales de un documento pueden existir diseminados en diversos archivos informáticos almacenados en lugares distintos no contiguos; por ejemplo, una página web, cuyos componentes digitales —programa, hojas de estilo, textos, imágenes, videos, etcétera— pueden estar alojados en archivos o ficheros distintos, inclusive en computadores distintos, y concurren en un cierto momento para conformar un cierto documento.

Independientemente de la forma de visualizarlos, lo anterior implica que todos los documentos digitales —independientemente de si son libros, fotografías, archivos, sonido, etcétera— tienen ciertos atributos o características comunes, transversales a todos ellos:

- Los documentos digitales no existen como entidades físicas; su contenido, estructura y forma no están ya íntimamente entrelazados; están constituidos por componentes digitales vinculados, perfectamente distinguibles entre ellos, no necesariamente contiguos dentro del mismo objeto.
- Todos los documentos u objetos digitales residen eventualmente en un cierto soporte o medio físico —disco magnético, cd-rom, cinta, dvd, memoria de estado sólido, etcétera— y están codificados en ese soporte por medio de señales en forma de cadenas de bits —magnéticas, ópticas, optomagnéticas, etcétera. Esto es, todos tienen objeto físico.
- Los documentos u objetos digitales deben contar —además de los datos o contenido— con un identificador claro y específico de cada uno de ellos, metadatos y eventualmente procedimientos.
- Todos los documentos u objetos digitales requieren de uno o varios programas o aplicaciones informáticas para que esas cadenas de bits sean agrupadas y reinterpretadas bajo una lógica y unas reglas generalmente definidas por el tipo de los datos. Esto es, conforman un objeto lógico.
- Todos los documentos u objetos digitales se pueden reconstruir en una o varias entidades con significado para los seres humanos; un documento como estamos acostumbrados a percibirlo: un libro, un periódico, una fo-

- tografía, una partitura, una pieza musical, un video, etcétera; esto es, se perciben como un objeto conceptual.
- Los documentos digitales, por su misma naturaleza, tienen una mayor fragilidad intrínseca.
  - Su naturaleza de acceso electrónico y remoto dificulta proteger la propiedad intelectual y la privacidad.
  - Sin tratamiento, la obsolescencia tecnológica hace que los documentos digitales sean inaccesibles en un lapso muy corto, a pesar de que permanezcan. Por lo mismo, no podemos dejar sus cadenas de bits inamovibles eternamente; esto los llevaría a ser inaccesibles en cierto tiempo. Para poder preservarlos, debemos cambiarlos de tiempo en tiempo.

Éstas son las características generales de los documentos digitales, pero debido a los muy diferentes tipos existentes de ellos, existen además características específicas para cada uno de esos tipos que deben ser analizadas. Hay varias formas de tipificar documentos; una de las cuales, para conceptualizar las características específicas para cada tipo de documento, es por medio de la teoría de los géneros discursivos, que data en su versión moderna de principios de los ochenta. En términos generales, esta teoría preconiza que los documentos son producidos con ciertas estructuras, modalidades y estilos de acuerdo a las disciplinas pero sobre todo al tipo de propósito del documento. En la Diplomática —la ciencia de los documentos— fue establecido desde hace mucho tiempo que “la forma de un documento revela y perpetúa la función a la que sirve”. La teoría de los géneros parte de un principio que establece que todos los documentos pueden ser conceptualizados como “intencionales” o “dirigidos a objetivos”; esto es, tienen una funcionalidad,

independientemente de que el género discursivo pueda variar con cada uno de ellos.

Esa funcionalidad del documento ha sido el eje de las definiciones emitidas en las últimas décadas. Martin (1985: 250) estableció: “[...] los géneros son la manera de hacer las cosas cuando se usa el lenguaje para hacerlo...”. Yates *et al.* (1999: 84) definen a los géneros como: “[...] acciones de tipo comunicativo socialmente reconocidas [...] un género puede ser identificado por su propósito socialmente reconocido y sus características compartidas de forma.” Bajtín los definió así:

[...] los géneros son conjuntos de enunciados estables del lenguaje que son agrupados porque tienen ciertas similitudes en su contenido temático, estilo verbal, y composición [...] [los géneros] son esferas de comunicación que desarrollan textos con características reconocible comunes, tanto para escritores como para lectores. (Bajtín, 1982: 248)

Swales, uno de los principales teóricos al respecto, estableció: “[...] un género comprende una clase de eventos comunicativos, cuyos miembros comparten un conjunto común de propósitos comunicativos [...] esto además de dar forma a la estructura esquemática del discurso, influencia y restringe al contenido y al estilo.” (1990: 58) Este autor resalta que esa definición no sólo hace énfasis en la naturaleza intencional de los géneros, sino que también tiene que ver en cómo éstos lucen en apariencia. En el siglo pasado, las teorías de géneros discursivos establecían que esa relación se daba por medio de la comunicación oral e impresa, pero con el advenimiento de la información por medios electrónicos cada vez más la visión ha cambiado e incluye a estos medios. Obviamente los géneros discursivos y los tipos documentales no son lo mismo, pero mucho de aquella teoría ha sido extrapolada a los tipos documentales, y el

punto es establecer que a pesar de la homogeneización de la comunicación vía documentos digitales cada tipo de ellos comparte algunas estructuras comunes a todos, pero en el fondo siguen teniendo sus estructuras, prácticas y estilos documentales propios con características especiales para su tratamiento que debe ser entendida y diferenciada íntegramente por los profesionales de la gestión de cada tipo de documentos y en menor medida por sus usuarios. Es decir, los que producen libros, a pesar de ser digitales, deben de conocer y respetar esas estructuras al producirlos; lo mismo sucede con las revistas, o diarios, etcétera. Cada uno de estos tipos de documentos tiene sus estructuras, estilos, propósitos, etcétera, dentro de su versión digital que deben ser considerados por sus productores. Más aún: la archivística define con bastante precisión los diversos tipos documentales dentro de su entorno.

En general, y con la excepción de los documentos de archivo, no existen muchos documentos o estudios dedicados a estudiar expresamente las características y atributos de los documentos digitales de cada tipo o sector más allá de aquellas generales a todos ellos; no obstante, existen estudios, documentos y desarrollos importantes de cada sector o tipo de ellos de los cuales se pueden extraer indirectamente las características inherentes de los documentos digitales, a través de una serie de conceptos pertinentes con los que se pueden comprender de manera no directa los elementos básicos requeridos para un ulterior análisis de la confianza en ellos: los hay de amplio espectro en cuanto al tipo de documentos, como por ejemplo:

- *Sustainability of Digital Formats - Planning for Library of Congress Collections* - <http://www.digitalpreservation.gov/formats/index.shtml>

- El estándar ISO 19005-1:2005 (Gestión de documentos - Formato de archivo de documentos electrónicos para conservación a largo plazo, Parte 1: Uso de PDF 1.4 PDF/A-1)-2) - <https://www.iso.org/standard/38920.html>
- UNESCO. *Carta sobre la preservación del patrimonio digital*. (2003). - [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=17721&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=17721&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Existen también documentos y recomendaciones para tipos específicos de documentos digitales. Sin ser una lista exhaustiva, he aquí algunos ejemplos:

Para imágenes:

- *Digitization Standards for Images. May, 2004*. (2004). Smithsonian Institution. - [http://siarchives.si.edu/records/electronic\\_records/records\\_erecords\\_digitization\\_images.html](http://siarchives.si.edu/records/electronic_records/records_erecords_digitization_images.html)
- *Preservation Handbook Bitmap (Raster) Images*. (2005). UK Archives. [http://www.ahds.ac.uk/preservation/Bitmap-preservation-handbook\\_d6.pdf](http://www.ahds.ac.uk/preservation/Bitmap-preservation-handbook_d6.pdf)

Para diarios:

- *National Digital Newspaper Program (NDNP). PDF Specification*. (2008). <http://www.loc.gov/ndnp/pdf/PDFSpecs.pdf>
- *Guidelines for Digital Newspaper Preservation Readiness*. (2014). Atlanta, GA: Educopia, [https://educopia.org/sites/educopia.org/files/publications/Guidelines\\_for\\_Digital\\_Newspaper\\_Preservation\\_Readiness\\_0.pdf](https://educopia.org/sites/educopia.org/files/publications/Guidelines_for_Digital_Newspaper_Preservation_Readiness_0.pdf)

Para fotografías:

- *Standards Related to Digital Imaging of Pictorial Materials*. (2004). K.A. Peterson (Comp.). Library of Congress, Prints & Photographs Division, <https://www.loc.gov/rr/print/tp/DigitizationStandardsPictorial.pdf>

Para arte digital:

- *Creating Digital Resources for the Visual Arts: Standards and Good Practice*. (2000). Grout *et al.*, Visual Arts Data Service. - [https://vads.ac.uk/guides/creating\\_guide/contents.html](https://vads.ac.uk/guides/creating_guide/contents.html)
- The media art notation system: Documenting and preserving digital media art. (2007). Rinehart, Richard (ed.). *Leonardo* 40, num. 2, April 2007, 181-187.
- *Permanence through change: The Variable Media Approach*. (2003). Depocas, Alain; Ippolito, Jon; Jones, Caitlin (Eds.), Co-published by the Guggenheim Museum and The Daniel Langlois Foundation for Art, Science & Technology.
- ERPANET, The Archiving and Preservation of Born-Digital Art Workshop. (2004). Briefing Paper for the ERPANET Workshop on Preservation of Digital Art. <http://www.erpanet.org/events/2004/glasgowart/briefingpaper.pdf>

### **Características específicas inherentes a los documentos digitales**

De la lectura de conceptos, especificaciones, recomendaciones, estándares, etcétera, para cada tipo de documento digital pueden extraerse varias series de atributos o características propias y específicas para cada uno de ellos, más allá de sus características generales ya enunciadas; esas características propias son importantes para el sector que

los produce y los utiliza. Además, el peso específico o importancia de cada una de ellas varía de sector en sector. Por ejemplo, la característica de “autenticidad” de un documento se define, se entiende y se preserva de manera muy distinta para un libro, un documento de archivo, un mapa o una obra de arte digital. Su tratamiento es muy distinto para cada tipo de documento. En términos generales y para no generar una lista enorme, al estudiar y comparar variadas especificaciones y conceptos para cada tipo de documentos las características específicas inherentes a los documentos digitales pueden agruparse en grandes grupos o ejes:

- Contenido - tipos y géneros de contenidos, multimedia (variedad de tipos de datos en un mismo documento), multidimensionalidad (múltiples aproximaciones o enfoques a un documento), etcétera.
- Contexto - información acerca de cómo, cuándo, dónde, por quién y en qué circunstancias se produce el documento; por qué se produce; para qué se usa, su relación con otros documentos en un corpus.
- Proveniencia - información acerca del origen del documento: persona(s) o autoría, organización productora, procedimientos, etcétera.
- Estructura - información acerca de cómo debe ser la apariencia del documento, cómo se integran intelectualmente las partes de documentos complejos, sus hipervínculos, etcétera.
- Almacenamiento - información acerca de características particulares del almacenamiento actual del documento, o cómo debe almacenarse (dispositivos especiales, algoritmos de compresión, etcétera).
- Accesibilidad - medida en que el documento puede ser accedido, reproducido, copiado, modificado, transmiti-

do, etcétera; gratuidad o economía del mismo, privacidad o confidencialidad, propiedad intelectual, “commons”, etcétera.

- Preservación - información acerca de cómo se debe preservar o se ha preservado ese documento; periodos de conservación, eliminación, etcétera.
- Autenticidad - información acerca de los atributos que el documento tiene y debe conservar a lo largo del tiempo para ser considerado auténtico u original (autoría, identidad, integridad, estabilidad, custodia, firmas, etcétera).
- Modificabilidad - información acerca del grado en que el documento puede ser modificado, en qué condiciones y por quién (wikis, folksonomías, etcétera).
- Tecnología - datos acerca del entorno tecnológico de producción y uso del documento: sistemas, equipos y programas informáticos; formatos, estándares, escalas, procesos técnicos efectuados, envolturas, firmas o sellos digitales, sumas verificadoras, cifrados, certificados, etcétera.
- Modularidad - medida en que el documento puede ser dividido en varias partes para su uso o interpretación.
- Interoperatividad - medida del grado en que el documento puede ser utilizado a lo largo de múltiples plataformas y estándares con pocas o nulas restricciones.
- Dinamismo - medida en que el documento se actualiza y cambia con las experiencias del usuario (bases de datos, páginas web dinámicas, etcétera).

Más allá del contenido, muchos de estos atributos se inscriben en forma inherente dentro del documento —como el nombre o identificador del archivo informático que lo contiene o como el formato principal del documento: doc, pdf, jpg, wav, mp3, etcétera— y muchos otros se agregan en

forma de metadatos. Para cada tipo de documento se contemplan y/o recomiendan metadatos específicos con mayor o menor énfasis en algunos dependiendo de la importancia que se les otorga dentro de esos documentos: Así, se distinguen metadatos específicos descriptivos, documentales, de contexto, estructurales, funcionales, jurídicos, administrativos, tecnológicos, de ubicación, de autenticidad, de preservación, de privilegios o restricciones al acceso y uso, de procedimiento, etcétera. Dependiendo de las características y volumen, los metadatos pueden embeberse dentro del documento en sí o crearse en documentos aparte con sus correspondientes vínculos. Inclusive, en algunos tipos de documentos, se recomienda ya el uso de “metametadatos”: datos acerca del origen de los metadatos y su compilación, con objeto de establecer su rigor, precisión, autenticidad, etcétera, y por ende, su confiabilidad; por ejemplo, nombre de personas u organizaciones que compilaron los metadatos; fechas de los mismos; si son metadatos manuales o automatizados; normas y estándares, fuentes, técnicas, herramientas, procedimientos, actualizaciones, etcétera, utilizados para recopilarlos. Véase el diccionario PREMIS (2016) para abundar acerca del tema de metadatos, así como la norma ISO 23081-1: 2006 - Información y documentación - Procesos para la gestión de documentos — Metadatos. Parte 1, Principios. Parte 2, Consideraciones conceptuales y de instrumentación.

## CONCEPTOS BÁSICOS DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO DIGITALES

Un tipo muy particular dentro de los tipos de documentos digitales son los documentos de archivo. En la Diplomática

contemporánea se ha aceptado que —si bien pueden manifestarse en formas distintas— prácticamente los mismos elementos que existen en los documentos de archivo tradicionales pueden existir implícita o explícitamente en los documentos de archivo digitales, y que todos estos últimos comparten elementos comunes (Duranti, 2003: 10). Para este tipo de documentos y semejantes se ha emitido también una serie de recomendaciones y estándares específicos para su adecuado tratamiento. Sin ser una lista exhaustiva podemos distinguir:

- Los estándares ISO/IEC 15489:2001 - “Información y Documentación - Gestión de Documentos - Parte 1. Generalidades”; ISO/IEC 15489:2006 - “Información y Documentación - Gestión de documentos - Parte 2: Directrices”; e ISO / TR 26122: 2008 - proporciona orientación en actividades para el análisis de procesos desde la perspectiva de la producción, identificación y control de los documentos de archivo.
- ISO TR 15801:2009 Recomendaciones para la veracidad y confiabilidad de información almacenada electrónicamente.
- ISO 18492:2005 Conservación a largo plazo de información basada en documentos.
- ISO 26122:2008 - Análisis de procesos de trabajo para gestión de documentos.
- ISO 19005-1:2008 – Partes 1, 2 y 3. Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo. Parte 1: Uso del PDF 1.4 (PDF/A-1).
- ISO/TR 13028:2010 - Establece pautas para producir y mantener documentos de archivo sólo en formato digital donde la fuente “tradicional” ha sido digitalizada; esta-

- blece directrices de buenas prácticas para digitalización y garantizar la confiabilidad y certeza de los documentos.
- ISO 16175-1:2010, partes 1, 2 y 3. Información y documentación - Principios y requisitos funcionales para documentos de archivo en entornos de ofimáticos.
  - ISO 23081:2011- Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1 - Principios; Parte 2 - problemas conceptuales y de implementación; parte 3 - Métodos de autoevaluación.
  - ISO 14641-1:2012 - Archivado electrónico - Parte 1: Especificaciones relativas al diseño y funcionamiento de un sistema de información para preservación electrónica de información.
  - ISO 16363:2012 - Define la práctica recomendada para organismos que evalúan la confiabilidad de los repositorios digitales, aplicable a toda la variedad de ellos; puede utilizarse también como base para la certificación.
  - ISO 30300:2011 - Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario: Terminología, objetivos y beneficios.
  - ISO 30301:2011 - Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. Creación y control de los documentos durante el tiempo necesario. Sistemas de gestión para los documentos.
  - ISO/TR 17068:2012 - Detalla los servicios y procesos de custodia autorizados para repositorios en poder de terceros confiables (TTPR —Trusted Third Party Repository—) a fin de asegurar la integridad y autenticidad probadas de los documentos de archivo digitales de clientes, así como servir como fuente de evidencia confiable. También detalla los criterios de “confiabilidad” y

los requerimientos específicos de los servicios de TTPR, su equipo y programas informáticos, etcétera.

- ISO/TR 18128:2014 - Tiene la intención de ayudar a las organizaciones a evaluar los riesgos de los procesos y sistemas de documentos de archivo de manera que puedan asegurar que éstos sigan satisfaciendo las necesidades comerciales identificadas por el lapso sea necesario.

Una compilación muy completa de todas las normas relacionadas con el manejo de documentos de archivo digitales fue elaborada por la sección Canadá del Proyecto InterPARES - InterPARES 3 (2008).

- El Modelo de Referencia OAIS —Open Access Information System—, el cual generó la norma ISO 14721:2012 (OAIS, 2012).
- El Modelo MoReq —Modelo de Requisitos para la gestión de Documentos de Archivo— (DLM Forum, 2001), y subsecuentes: MoReq2, MoReq 2010.
- El documento *Trusted Digital Repositories* del RLG-OCLC Working Group on Digital Archives Attributes. (RLG-OCLC, 2002)
- Los documentos del ICA (2016) —Consejo Internacional de Archivos— acerca de la norma internacional ISAD(G) para la descripción archivística, la norma internacional ISDF para la descripción de funciones, y los principios y requerimientos para documentos de archivo electrónicos en ambientes de oficina electrónica —“ICA Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Offices Environments”—, que a su vez se convirtieron en el estándar ISO/IEC 16175;
- El estándar DoD.5015.21, adoptado por NARA - National Archives and Records Administration o Administra-

ción Nacional de Archivos y Documentos de Archivo de la Unión Americana, para el manejo de archivos gubernamentales.

- La iniciativa NDIIPP - The National Digital Information Infrastructure and Preservation Program de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos - <http://www.digitalpreservation.gov/about/background.html>
- Los Requerimientos para la Gestión de Archivos Digitales del Reino Unido (United Kingdom - National archives, 2002).

Y finalmente, los numerosos documentos emanados por el propio proyecto internacional de investigación InterPARES —The International Research on Permanent Authentic Records on Electronic Systems—, coordinado por la Universidad de la Columbia Británica del Canadá. Este proyecto y el Consejo Internacional de Archivos han producido además glosarios específicos para documentos de archivo y archivos digitales, muy útiles a este propósito.

Al igual que con los anteriores tipos de documentos digitales, ya se han establecido características propias y específicas para los documentos de archivo digitales - InterPARES (2002):

- No existen como entidades físicas; en el documento de archivo digital el contenido, la estructura y la forma no están ya íntimamente entrelazados; están constituidos por componentes digitales vinculados, no necesariamente contiguos; un documento de archivo “manifies-

to” no tiene la misma naturaleza que un documento de archivo “almacenado”.<sup>1</sup>

- No es fácil identificar la versión final, oficial, fiable y precisa;<sup>2</sup> no obstante, la normatividad exige cada vez más que la presentación digital sea considerada tan válida como la presentación documental tradicional.
- Su naturaleza de acceso electrónico y remoto dificulta proteger la propiedad intelectual y la privacidad.
- Los documentos digitales tienen una mayor fragilidad intrínseca en su almacenamiento y conservación.
- A pesar de su naturaleza digital deben presentar atributos —componentes intelectuales y digitales— y elementos de forma claramente definidos.
- La gestión archivística digital, su almacenamiento y preservación implican complejidad y costos.
- Cada vez hay más dependencia social de la información digital: gobierno, instituciones e individuos generan y usan mayor cantidad de documentos digitales —no disponibles en otro formato— para el ejercicio de sus actividades.
- Cada vez más se exige que tengan validez legal.

---

1 Documento de archivo “manifiesto” - Un documento digital que se reconstruye de un documento digital almacenado y/o de varios componentes digitales almacenados y es presentado en una forma adecuada para una persona (en forma perceptible por los sentidos humanos) o para un sistema informático (en una versión inteligible por una máquina). (Glosario de Preservación..., 2014).

Documento de archivo “almacenado” - Un documento digital que es tratado como documento de archivo, conformado por uno o varios componentes digitales guardados en uno o varios equipos o medios. No es perceptible a los sentidos tal cual - *Ibidem*.

2 En Diplomática y Archivística tradicional, existe el concepto y definición de documento “original”; en documentos de archivo digitales no hay el concepto de “original” ya que éste no existe; a menudo se usa en su lugar el concepto de documento de archivo “declarado”, el cual funge como original - *Ibidem*.

- Cada vez más los ciudadanos exigen acceso a ellos de manera expedita y remota.
- Sin tratamiento, la obsolescencia tecnológica hace que los documentos sean inaccesibles en un lapso muy corto, a pesar de que permanezcan. Por lo mismo, no podemos dejar sus cadenas de bits inamovibles eternamente; esto los llevaría a ser inaccesibles en cierto tiempo. Para poder preservarlos, deben ser cambiados de tiempo en tiempo.
- Pero introducir cambios en los documentos, implica atentar contra su autenticidad y carácter de genuino; a pesar de ese cambio, debe poder afirmarse que se mantienen auténticos, íntegros, exactos y confiables, ya que:
  - Se ha conservado su forma fija y su contenido estable, así como contextos identificables a través de relaciones entre ellos mismos y con otros documentos dentro y fuera del sistema.
  - Tienen información preestablecida que ayuda a verificar su autenticidad.
  - Se han protegido de acciones no autorizadas.
  - Se han protegido de pérdida o corrupción accidental.
  - Tienen información preestablecida que ayuda a verificar su autenticidad.
- A diferencia de los documentos de archivo tradicionales, la preservación de los documentos de archivo digitales no puede empezar tiempo después de haber sido producidos; debe ser prevista desde el mismo momento de su producción; de otra forma, puede invalidar su autenticidad.
- Los archivos digitales pueden residir en servicios de la nube, lo cual introduce nuevos y serios desafíos a su autenticidad y seguridad.

Partiendo de los documentos sobre soportes “tradicionales”, la Diplomática estableció desde hace mucho tiempo que la forma de un documento revela y perpetúa la función a la que sirve. De acuerdo con este principio, los primeros diplomatas establecieron que:

No obstante las diferencias en naturaleza, procedencia o fecha, todos los documentos de archivo presentan formas suficientemente parecidas lo cual permite establecer una forma típica ideal, regular y completa como para establecer y analizar todos sus posibles elementos. Una vez que estos elementos de esa forma ideal han sido analizados e identificada su función específica, sus variantes y su existencia o no en una forma documental revelará la función administrativa de los documentos que tienen esas formas. (Duranti, 1998: 133)

De acuerdo con esta autora, desde hace mucho tiempo se establecieron los tres elementos fundamentales del documento para su estudio desde la Diplomática: la circunstancia de la escritura, la naturaleza jurídica del hecho a comunicar, y la forma de la compilación o documental.

Todo documento de archivo tiene una “forma documental”. En los soportes “tradicionales” la forma documental presenta elementos extrínsecos: medio o soporte —papel, pergamino, etcétera—; una escritura —disposición, paginación, formateo, tipo(s) de escritura, pluma o máquina, división en párrafos; puntuación, abreviaturas e iniciales, borrado y correcciones, fórmulas—; tiene un lenguaje —vocabulario, composición, estilo—; puede tener signos especiales —signos de escritor y/o firmantes, signos de canchillerías—; sellos —material, forma, tamaño, tipología, leyenda o inscripción, método de fijación—, y puede tener eventuales anotaciones. La forma documental también tiene elementos intrínsecos; esto es, los componentes integrales de su articulación intelectual: protocolo —intitulación, títu-

lo, fecha, invocación, suprascriptión, inscripción, salutación, materia o tema, fórmula a perpetuidad, apreciación—; tiene un texto —preámbulo, notificación, exposición, disposición, apreciación, clausulado—; tiene un escatocolo —corroboración, fecha, clausulado adicional, atestación, certificación de firmas, notas secretariales (Duranti, 1998: 44).

El estudio y comparación de todos estos elementos básicos de los documentos de archivo sobre soportes “tradicionales” permitió durante siglos analizarlos, administrarlos, agruparlos, etcétera, y en especial permitió establecer atributos y características inherentes a los documentos que fueron siendo denominados autenticidad, validez, integridad, autoridad, etcétera, con el fin ulterior de establecer o no su naturaleza verdadera, y por ende una confianza o no en ellos. Los diplomatas saben que esto no es trivial: la autenticidad diplomática no necesariamente implica autenticidad legal, ni tampoco autenticidad histórica:

La Diplomática, la Ciencia Jurídica y la Historia son las tres disciplinas que más han estudiado la credibilidad de los documentos de archivo, y por lo mismo cada una ha desarrollado técnicas basadas en principios observacionales para estimar su autenticidad y confiabilidad, creando sus respectivos marcos referenciales de generalizaciones, inferencias y probabilidades. (MacNeil, 2000: 113,115)

Un documento diplomáticamente auténtico es aquel que fue escrito conforme a la práctica del lugar y la época indicados en él, y fue firmado con los nombres de las personas competentes para elaborarlo; no tiene que ver con la veracidad de los hechos, sino con la acuciosidad de su proceso de elaboración y con sus productores. Un documento legal-

mente auténtico<sup>3</sup> es aquel que tiene testimonio propio por la intervención —durante o después de su elaboración— de un representante de una autoridad pública que garantice que es genuino. Un documento históricamente auténtico es aquel que da fe de hechos que en realidad tuvieron lugar o que contiene información que es verdadera. Como puede verse, existen diferentes tipos de *autenticidad* y los tres tipos de ella son totalmente independientes uno de otro, y su interpretación es sensiblemente diferente y nada trivial. Duranti hizo un detallado estudio al respecto tratando de comparar las técnicas legales, historiográficas y documentales de valoración de documentos, en especial aquellas ten-

---

3 El *Diccionario Razonado de Legislación* consigna que auténtico es “lo que se halla autorizado o legalizado de modo que hace fe pública”; autenticidad es “la circunstancia o requisito que hace auténtica una cosa”; autenticar es “autorizar o legalizar jurídicamente alguna cosa, o poner a un instrumento la atestación de los magistrados y el sello público para su mayor firmeza”; e instrumento auténtico es “todo escrito, papel o documento que se halla autorizado de manera que haga fe y deba ser creído”. *Diccionario Razonado de Legislación y Jurisprudencia*. J. Escriche (1876), pp. 309, 885.

Los diccionarios jurídicos actuales en español no difieren en mucho de las definiciones anteriores; por ejemplo, la *Enciclopedia Jurídica en línea* consigna que auténtico es “lo autorizado o legalizado de modo que haga fe pública. | Documento que, por sus circunstancias, debe ser creído”; autenticidad es “la circunstancia o requisito que hace auténtica alguna cosa. | Sello o carácter de verdad que la ley imprime a ciertos actos”; autenticar es “autorizar o legalizar un acto o documento, revistiéndolo de ciertas formas y solemnidades, para su mayor firmeza y validez”; [en línea], <http://www.uned-derecho.com/diccionario/>

El *Diccionario Jurídico Mexicano* habla de “documento probatorio” y lo define como “Medio de prueba que consiste en un objeto mueble apto para representar un hecho, generalmente a través de la escritura”. El “Código de Procedimientos Civiles” del Distrito Federal, México, 2015, contiene el apartado “De la prueba instrumental” y menciona en su art. 327, II, que son documentos públicos y por tanto pruebas: “[...] los documentos auténticos e informes expedidos por funcionarios que desempeñen cargo público, en lo que se refiere al ejercicio de sus funciones; III. Los documentos auténticos, libros de actas, estatutos, registros y catastros que se hallen en los archivos públicos, o los dependientes del Gobierno Federal, de los Estados, de los Ayuntamientos o del Distrito Federal.”

dientes a establecer su credibilidad en ambientes digitales (Duranti, 1998). MacNeil estableció:

Cuando se afirma de algo que es fidedigno —trustworthy— ello significa que merece confianza —trust—; cuando se afirma que un documento de archivo es fidedigno —trustworthy—, ello significa que es a la vez una exacta —accurate— declaración de ciertos hechos y una genuina —genuine— manifestación de esos hechos. (MacNeil, 2000: xi)

En los documentos sobre soportes “tradicionales” la Diplomática estableció en primera instancia la diferencia entre “auténtico” y “genuino”. Si bien los mismos diplomatas no se han puesto totalmente de acuerdo en ello, existen ciertas tendencias que consideran estos términos sinónimos y otras no. En la Diplomática contemporánea tiende a prevalecer esta última postura. Duranti lo estableció así:

Un documento es “auténtico” cuando presenta todos los elementos que están diseñados para dotarlo de autenticidad. Un documento es “genuino” cuando es realmente lo que pretende ser. Por lo tanto, una sentencia es legalmente auténtica cuando ostenta la firma de un magistrado, y también es genuina si la firma no es falsa. Concordantemente, un privilegio que pretende haber sido emitido por una cancillería imperial es diplomáticamente auténtico cuando todas sus formas se corresponden perfectamente a las prescritas por los reglamentos de esa cancillería, y también es genuino si realmente fue emitido por dicha cancillería. (Duranti, 1998: 45)

Sin embargo, la distinción entre lo auténtico y lo genuino no es válida en el sentido histórico; la Diplomática y la ley evalúan por separado las formas de los documentos y sus contenidos por lo que desde estas dos disciplinas podemos tener un documento auténtico que no es genuino o viceversa. En contraste, la historia evalúa sólo el contenido del documento, por lo que —históricamente— auténtico es

sinónimo de genuino. Por lo mismo, un acta de nacimiento con error en la fecha de nacimiento o en el nombre es legal y diplomáticamente auténtica y genuina, pero históricamente no lo es.

La Diplomática heredó mucho de su metodología fundamental a la Archivística. Básicamente, la diferencia estriba en que “[...] mientras la primera estudia los documentos como entidades individuales, esta última los estudia como agregaciones, analiza sus interrelaciones documentales y funcionales, y estudia las formas en que los documentos con todas esas relaciones pueden ser controlados y comunicados.” (Duranti, Eastwood y MacNeil, 1999: 215) Por esta misma herencia, en muchos diccionarios archivísticos podemos encontrar definiciones heredadas de la Diplomática. Por ejemplo: “Autenticidad: condición indispensable en cualquier documento de archivo de cualquier época, que supone que un documento está revestido de formalidades precisas; está redactado por quien dice ser su autor y en la fecha consignada, que el contenido responde a la voluntad de quien lo valida y no ha sufrido alteración.” (Heredia, 2011: 52)

Autenticidad: 1) cualidad de auténtico, referida al documento, aquel que está acreditado de cierto y positivo por los caracteres, requisitos o circunstancias que en él concurren, tales como la estructura de la información, la presencia de firmas, sellos, fórmulas de redacción y los demás elementos diplomáticos necesarios; 2) Inmunidad ante todo tipo de alteración, manipulación o falsificación; cualidad por la que se puede probar que un documento de archivo es lo que pretende ser, ha sido producido o enviado por la persona y en la fecha que se presumen. (Cruz Mundet, 2011: 32)

La norma ISO-15489 establece que “[...] un documento es auténtico cuando puede demostrar a) ser lo que se propone

ser; b) ser creado o enviado por la persona que pretendió producirlo y enviarlo; y c) haber sido enviado producido o enviado en la fecha pretendida.”

Para el Proyecto InterPARES la autenticidad de un documento de archivo:

Consiste en la acreditación de un documento de archivo de ser lo que pretende ser, estar libre de alteración o corrupción. Los documentos auténticos son los que han mantenido su identidad (unívoca) e integridad al paso del tiempo gracias a la evidencia de su carácter, requisitos o circunstancias inherentes. En sí la autenticidad de los documentos de archivo será mayor en la medida en la que los otros dos elementos: identidad e integridad estén presentes. (Barnard, 2011-2: 67)

El punto central consiste en que mucho de lo anterior fue establecido originalmente en un mundo de documentos sobre soportes “tradicionales”. No significa que estén equivocados; simplemente llega un punto en que ya no son suficientes, y por tanto las correspondientes “extensiones” iniciales de los conceptos de forma simple hacia el entorno digital son lógicas y explicables. Existen innumerables ejemplos en los que las sociedades tratan de encuadrar por inercia los nuevos conceptos derivados de los adelantos tecnológicos de acuerdo con los enfoques tradicionales de la época que ya conocen. Así, los libros impresos durante las primeras décadas de la imprenta imitaban la escritura manuscrita; los primeros automóviles eran construidos prácticamente igual que una carroza tirada por caballos, simplemente agregando un motor en su interior. Cuando el cinematógrafo fue inventado, fue tratado durante un buen número de años como una simple extensión de las artes dramáticas según se concebían por el teatro de esa época; el ritmo, los ademanes, el énfasis, etcétera, de las primeras películas semejaban más obras de teatro simplemente fil-

madas a través del adelanto tecnológico de la cámara cinematográfica que un nuevo arte de la representación, el cual obviamente a la larga desarrolló su propia personalidad y dinámica dentro de las artes dramáticas. Lo mismo le sucedió a la televisión: durante un buen tiempo era sólo una extensión de la radio. Los primeros años presentaban programas que seguían la dinámica de la radiodifusión, simplemente añadiendo una imagen, y tuvo que pasar un buen tiempo antes de que sus contemporáneos le imprimieran una personalidad propia. James O'Donnell (1994) comentó al respecto: “Toma de una a tres generaciones pasar del punto de concebir un nuevo medio a pensar realmente la manera de explotarlo con gracia en su propia esencia.”

Luego entonces, en el mundo de los documentos sobre soportes “tradicionales” su análisis y la asunción de su carácter de auténtico y genuino se hacía mayormente considerando los elementos intrínsecos y extrínsecos de la forma documental ya mencionados, sobre soportes o medio “tradicionales”. Por lo enunciado en el párrafo anterior, con el advenimiento de los documentos de archivo digitales se trató en un inicio simplemente de extrapolar estos elementos hacia este nuevo tipo de documentos para su análisis y, en su caso, para establecer sus atributos y tratar de determinar su autenticidad y carácter de genuino.<sup>4</sup> Si bien muchos de los elementos de los documentos de archivo tradicionales existen y son identificables en los documentos de archivo digitales, muchos ya no lo son más; otros son nuevos, inéditos, y es necesario por tanto hacer un nuevo análisis de elementos, ahora desde el punto de vista de lo que algunos llaman ya la “Diplomática digital”; esto es, la Diplomática de los documentos digitales, o más exactamente, la aplicación

---

<sup>4</sup> El término ideal a utilizar aquí sería *genuinidad*, pero dado que no existe en el diccionario de la RAE, se ha cambiado por “carácter de genuino”. En inglés sí existe *genuineness* del cual proviene.

de los principios de la Diplomática a los documentos de archivo digitales. Es decir, en la actualidad se ha establecido claramente que los documentos de archivo digitales no pueden ser tratados exactamente igual que los tradicionales, simplemente considerándolos sobre un nuevo soporte. Tienen su propia naturaleza, en parte heredada de sus antecesores, y en parte con nuevos elementos y características no observables en aquellos. Tienen su propia personalidad y dinámica. Por lo mismo, es de suma importancia poner atención a aquellas definiciones y conceptualizaciones relativas a los documentos de archivo digitales y sus conceptos afines que ya integran en buena forma los nuevos atributos y circunstancias de esos documentos, y que no son sólo extensiones de aquellas “tradicionales”, simplemente agregándoles la palabra “digital” o “electrónico”.

Ya han sido presentadas al principio de este apartado las principales características específicas de los documentos de archivo digitales que los distinguen de sus antecesores “tradicionales”. Luego entonces, los documentos de archivo digitales tienen, por un lado, características que pueden ser identificadas desde los documentos de archivo tradicionales y que se trasladan a esta nueva versión, pero tienen, por otro lado, características inéditas que es necesario incorporar a su análisis para su correcto tratamiento. Además, estas últimas lo distinguen de otros documentos digitales que no son de archivo.

Todavía, más allá, existen características de los documentos de archivo digitales cuyas conceptualizaciones han ido cambiando visiblemente a lo largo de pocos años. Por ejemplo, en lo tocante a integridad, se estableció inicialmente que era “[...] la cualidad de un objeto digital de no estar alterado o corrompido a lo largo del tiempo.” (Lynch, 2002) En un principio, esto se interpretaba como que las cadenas

de bits de un cierto documento digital se mantuviesen totalmente inalteradas, prístinas, tal como en un primer momento, y por tanto la atención se puso en conservar los soportes; poco tiempo bastó para descubrir que eso no era lo mejor. Este tipo de documentos requiere inexorablemente ser actualizado, convertido, migrado, reformateado, etcétera, o de otra forma la obsolescencia tecnológica lo volverá inaccesible en poco tiempo. Cualquiera de estos procesos altera su secuencia de bits. Por lo mismo la integridad de un documento de archivo no podía estar en la inalterabilidad de sus cadenas de bits. Las definiciones al respecto se perfeccionaron rápidamente para contemplar este hecho, por lo que en la actualidad la mayoría se enfoca más en la inalterabilidad de su contenido y atributos fundamentales. Por ejemplo, el proyecto InterPARES define integridad como: “La cualidad de un documento de archivo de estar completo e inalterado en todos sus aspectos esenciales.” (Glosario de Preservación..., 2014) Estas definiciones más modernas reflejan, además, ciertos hechos descubiertos con la práctica y el uso de los documentos de archivo digitales, como el hecho de que la misma secuencia de bits puede producir salidas de documentos que no son del todo idénticos bajo sistemas operativos, equipos o programas diferentes, así como también cadenas de bits distintas pueden producir un documento idéntico a otro, al menos en apariencia. Por lo mismo, ahora las definiciones se centran más en la inalterabilidad de la esencia del documento y no de su estructura de bits.

Otro ejemplo lo encontramos en la *autenticidad*. Se estableció desde los documentos tradicionales que era:

La cualidad de un documento de archivo de ser verdaderamente lo que pretende ser o lo que se afirma que es. Por ejemplo, un objeto puede afirmar que fue creado en una fecha determinada,

por una persona específica, y que es el documento que se corresponde con un nombre o identificador asignado por alguna organización. (Lynch, 2002)

Estos atributos varían poco en las definiciones “digitales” modernas, salvo en el hecho de que estas nuevas definiciones consignan que la autenticidad la tienen los documentos que nacieron auténticos, pero que además “[...] han mantenido su identidad e integridad al paso del tiempo gracias a la evidencia de su carácter, requisitos o circunstancias inherentes. Dicho de otra forma, la autenticidad es la confianza en que un documento de archivo digital realmente lo sigue siendo.” (Glosario de Preservación..., 2014) Ello implica que los documentos de archivo digitales pueden nacer auténticos, pero si son mal manejados esa autenticidad puede perderse o cuestionarse.

El mencionado proyecto InterPARES dedicó bastante tiempo a estudiar las similitudes y diferencias para caracterizar lo mejor posible al documento de archivo digital con respecto a su versión “tradicional”. En términos generales, sus hallazgos pueden resumirse así:

Un documento de archivo es un documento producido (elaborado o recibido, y guardado —separado, apartado— para acción posterior y referencia) por una persona física o jurídica en el curso de una actividad práctica como instrumento o subproducto de tal actividad. Cuando el documento de archivo es guardado y utilizado en forma digital entonces es un documento de archivo digital, independientemente de la forma original en la que haya sido elaborado o recibido. (Glosario de Preservación..., 2014)

Como es ampliamente sabido en la Archivística, todo documento de archivo es un documento, pero no todo documento es un documento de archivo, por lo que es importante esta distinción y el recalcar la diferencia entre sim-

ples documentos y documentos de archivo. Y por extensión, archivo —con la acepción de colección— es:

El fondo documental o series de ellos conformados por conjuntos de documentos de archivo provenientes de una o varias organizaciones, que han sido elaborados y recibidos por ellas en el desarrollo de sus actividades y que son gestionados y preservados como tales. Cuando este archivo existe en formatos y soportes digitales se considera archivo digital. (Glosario de Preservación..., 2014)

De acuerdo con la definición establecida, un documento de archivo digital debe tener: 1) forma fija; 2) contenido estable; 3) acción; 4) personas identificables involucradas en su producción; 5) contextos identificables; 6) vínculos explícitos (Duranti y Rogers, 2012: 524).

Los documentos de archivo digitales al igual que los tradicionales deben tener una *forma fija* y un *contenido estable*. Un documento u objeto digital tiene forma fija si su contenido binario es almacenado de tal forma que el mensaje que contiene se puede desplegar con la misma presentación documental que tenía en la pantalla la primera vez que fue guardado, o ese mensaje puede ser desplegado con varias presentaciones documentales diferentes, pero siempre dentro de una serie finita de posibilidades. Por ejemplo, un conjunto de datos estadísticos presentados como un gráfico de “pay”, un gráfico de barras o una tabla son presentaciones documentales diferentes del mismo documento de archivo almacenado con forma fija. Un documento u objeto digital tiene un contenido estable si su mensaje o contenido sólo puede sufrir cambios obedeciendo a un conjunto de reglas fijas preestablecidas y que dejan traza. A esta condición se le llama tener “variabilidad vinculada.” (Glosario de Preservación..., 2014)

Un documento de archivo digital debe tener una *acción* en la cual ese documento participa, o a la cual ese documento soporta, ya sea procedimentalmente o como parte del proceso de decisión.

Un documento de archivo digital debe tener también cinco *personas* involucradas en su producción —autor, escritor, originador, destinatario, productor—. El *autor* es la persona física o jurídica que tiene la autoridad y capacidad para emitir un documento de archivo o en cuyo nombre u orden el documento de archivo ha sido emitido. *Escritor* es la persona física o puesto responsable de articular el contenido del documento de archivo. Puede ser el autor u otra persona diferente, y encontrarse en diferentes partes del documento. *Originador* es el conjunto de personas físicas, jurídicas o puestos a quienes fue asignada la cuenta electrónica o ambiente tecnológico donde los materiales son producidos o desde donde son transmitidos; este dato es relevante cuando ni el autor ni el escritor son las personas responsables de producir y/o transmitir el documento. Un ejemplo de ello es un correo electrónico cuyo remitente sea una persona y tenga un documento anexo de otro autor.<sup>5</sup> *Destinatario* es la persona física o jurídica a quien se dirige o para quien está previsto un documento de archivo. *Productor* es la persona física o jurídica en cuyos fondos existe un documento de archivo; hace (elabora o produce), recibe o acumula documentos de archivo por razones de su mandato, misión, función o actividades. Es quien genera el más alto nivel de agregación al cual los documentos de archivo pertenecen, es decir, los fondos. (Glosario de Preservación..., 2014)

---

5 Autor, escritor y originador pueden ser la misma persona física, pero tienen y requieren diferentes funciones como personas jurídicas. (Glosario de Preservación..., 2014)

Un documento de archivo digital tiene cinco contextos. Un contexto es el marco de referencia o entorno, ya sea físico o de situación, en el cual un documento de archivo es producido, usado o mantenido: 1) contexto documental - comprende el fondo archivístico al que pertenece un documento de archivo así como su estructura interna; por ejemplo, sus cuadros de clasificación, elementos intrínsecos y extrínsecos de la forma documental, sus esquemas de metadatos, inventarios de fondos archivísticos, índices, etcétera; 2) contexto de procedencia - la instancia productora de los documentos de archivo, así como su mandato, estructura y funciones; por ejemplo, sus organigramas, informes anuales, listas de usuarios; 3) contexto jurídico-administrativo - el sistema legal y organizacional, incluyendo la estructura, funciones y procedimientos del entorno al cual pertenece y donde actúa el cuerpo productor de los documentos de archivo; 4) contexto procedimental - los procedimientos y/o reglas de flujo de la organización en cuyo curso se producen documentos de archivo; 5) contexto tecnológico - las características propias del equipo y programas, así como de otros componentes del o los sistemas de cómputo electrónico en el que los documentos de archivo son producidos. (Glosario de Preservación..., 2014)

Un documento de archivo digital debe tener *vínculos archivísticos* explícitos hacia otros documentos de archivo —dentro o fuera del sistema electrónico— ya sea a través del código de clasificación o por medio de otro identificador único.

Adicionalmente a lo anterior, y sin ser parte de sus componentes, se considera que un documento de archivo digital puede tener esencialmente cinco tipos de función, la cual se entiende como la intención de un documento de archivo expresada en una cierta forma para lograr un pro-

pósito. Un documento de archivo puede participar en una acción de diferentes maneras y, por tanto —dependiendo de la función de ese documento con respecto a la acción en la que toma parte—, ese documento puede adquirir un calificador de función específico (Duranti, 2009: 49-50). La relación entre un documento de archivo digital y la acción en la que participa puede tener una naturaleza similar a la relación que tienen los documentos de archivo tradicionales con sus actos jurídicos; esa relación se manifiesta generalmente por la posición conceptual ocupada por el documento de archivo en el expediente o en la clase archivística a la que está conectado por un código de clasificación. En Diplomática digital, un documento de archivo —según su función— puede ser dispositivo, probativo, de apoyo, narrativo, o instrumental. (Duranti y MacNeil, 1996: 52)

En un principio, el proyecto estableció las características de autenticidad como derivado de ser *genuino* (Duranti, Eastwood y MacNeil, 1999: 25,77), pero con el tiempo el concepto se fue completando y sofisticando. Como consecuencia, InterPARES estableció el concepto de *trustworthiness* en un documento de archivo, el cual se tradujo al español dentro del proyecto inicialmente como *confianza* en el documento, pero que a la luz de las definiciones discutidas en capítulos anteriores se decidió que convenía más actualizarlo a confiabilidad, *carácter de ser fidedigno* o *carácter de ser fehaciente* de un documento de archivo. Lo anterior debido a que en realidad *trustworthiness* es una cualidad, un carácter, y no el resultado. La cualidad es ser fidedigno, tener el carácter de ser solvente, creíble, y el resultado es la confianza. Esto confirma que por lo mismo *trustworthiness* no es confianza. El resultado es la confianza —*trust*.

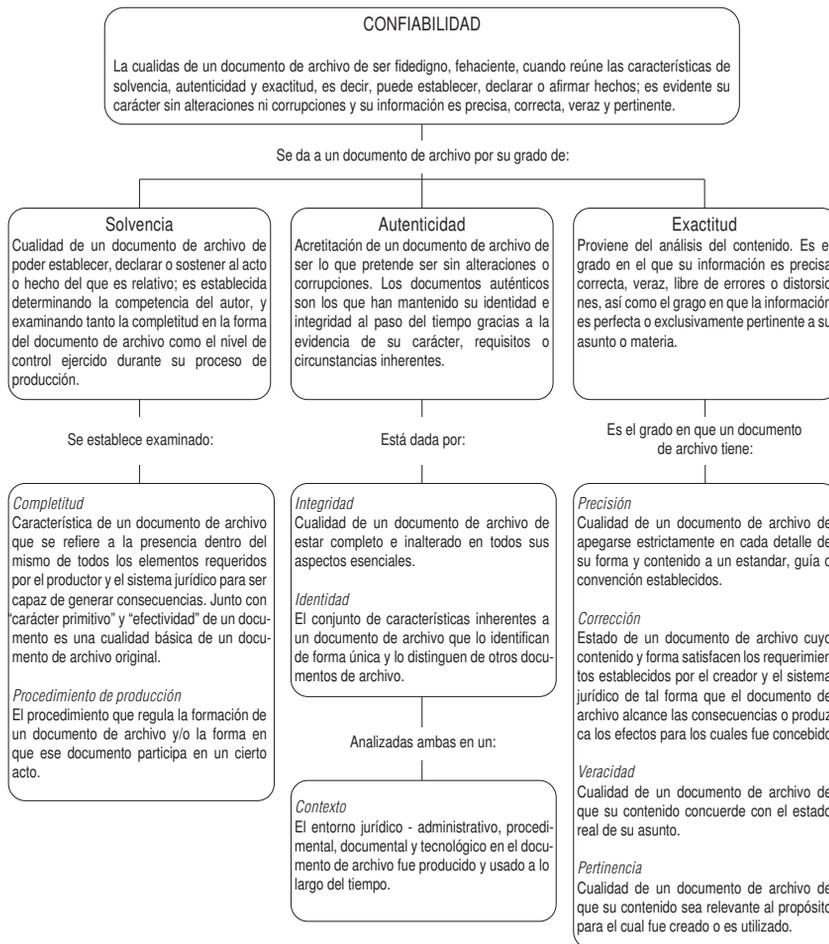
En muchos textos se habla de la *autenticidad* de un documento de archivo como atributo indispensable en él, pero

es necesario recalcar que esta cualidad por sí misma no es suficiente; es sólo uno de los varios elementos que conforman la *confiabilidad* de un documento de archivo. Para entender bien este concepto, podemos abundar en las definiciones de InterPARES; ahí se puede observar que la confiabilidad —*trustworthiness*— es:

La cualidad de un documento de archivo de ser fidedigno y fehaciente cuando reúne las características de “solvenia”, “autenticidad” y “exactitud”, es decir, puede establecer, declarar o afirmar hechos; es evidente su carácter sin alteraciones ni corrupciones y su información es precisa, correcta, veraz y pertinente. (Glosario de Preservación..., 2014)

Dicho de otra forma, la autenticidad no es un fin en sí misma, ni es un ente monolítico; es un elemento complejo cuyo propósito es buscar y lograr la ulterior *confianza* en un documento de archivo. Pero si analizamos la *Figura 2* podemos ver que la *confiabilidad* es sólo un componente entre otros muchos que nos permitirán asumir o no la confianza en el documento de archivo.

**Figura 2.**  
**InterPARES – Ontología C: confiabilidad de un documento de archivo (*trustworthiness*)**



Versión actualizada tomada de: Voutssás M., 2012: 65.

Como puede verse en la figura, *solvencia* —que proviene de *reliability*— es una de las tres partes que conforman la *confiabilidad* —*trustworthiness*—. Por lo mismo, no puede usarse el término *confiabilidad* para traducir *reliability* y a la vez para traducir *trustworthiness*, a pesar de que en la mayoría de los glosarios así se encuentre; esto no tendría sentido y sería totalmente ambiguo. Si se usa para uno no puede usarse para el otro. Por supuesto, ésta es una convención arbitraria pero evita la confusión. Así se usa en el glosario al final de esta obra.

Como concepto archivístico, la *solvencia* —*reliability*—, y de acuerdo con el estándar ISO-15489-200, es el grado en que un documento de archivo puede sostener, declarar o establecer el acto o hecho del que es relativo, y se establece analizando en el documento de archivo sus dos componentes: *completitud* —*completeness*—, así como el nivel de control y acuciosidad en su procedimiento de producción —*creation procedure*—.<sup>6</sup> La *autenticidad* —*authenticity*— de un documento de archivo proviene de acreditar que es lo que pretende ser, sin alteraciones ni corrupciones. “Un documento es auténtico cuando presenta todos los elementos que fueron diseñados de inicio para dotarlo de autenticidad.” (Duranti, 1998: 46) El proyecto estableció que los elementos que dotan a los documentos de archivo de autenticidad son su identidad e integridad —*identity and in-*

---

6 Un “documento de archivo completo” es aquel que contiene todos los elementos requeridos tanto por el productor como por el sistema jurídico, por lo que es capaz de generar las consecuencias para las que fue diseñado. El “procedimiento de producción” es aquel que regula la formación de un documento de archivo y/o la forma en que ese documento participa en un cierto acto. Incluye un conjunto de reglas establecidas para elaborar ese documento de archivo. A mayor estandarización y rigor en el procedimiento, mayor certeza de que el documento de archivo sea lo que presume ser. (Glosario de Preservación..., 2014)

*tegrity*—. <sup>7</sup> Por tanto, los documentos auténticos son los que tienen identidad e integridad desde el inicio y la mantienen al paso del tiempo gracias a la evidencia de su carácter, requisitos o circunstancias inherentes. Dicho de otra forma, la *autenticidad* es la confianza en que un documento de archivo realmente lo sigue siendo, siempre analizado dentro de un contexto. Finalmente, la *exactitud* —*accuracy*— del documento se extrae del análisis del mismo y está dada por el grado en que los datos e información del documento son “[...] precisos, correctos, veraces, y perfecta o exclusivamente pertinentes a su asunto o materia” —*precise, correct, truthful, pertinent* (Glosario de Preservación..., 2014).

Puede observarse de todo lo anterior que, según esta definición/caracterización, uno de los ingredientes para tener o no *confianza* —*trust*— en un documento de archivo está en función de su *confiabilidad* —*trustworthiness*—: su carácter de ser fidedigno, de ser fehaciente, su credibilidad, formalidad, integridad. Si las palabras existiesen en el diccionario, diríamos más exactamente que en función de su *fidedignidad*, de su *fehaciencia*. A su vez, este atributo está compuesto por la unión resultante de su nivel de *solvenencia* (completitud y control del procedimiento de producción), su autenticidad (identidad e integridad dentro de los contextos) y su *exactitud* (precisión, corrección, veracidad y pertinencia) del documento de archivo. Puede concluirse

---

7 La “identidad” de un documento de archivo es el conjunto de características inherentes a éste que lo identifican de forma única y lo distinguen de otros documentos de archivo. Se establece y mantiene al indicar a las personas que participaron en el proceso de producción (autor, destinatario, etcétera), la acción o asunto relativos al documento de archivo, las fechas de compilación, archivado o transmisión; su forma documental (con forma fija y contenido estable), su presentación digital o formato, su relación con otros documentos por medio de un código o denominación, y la existencia de anexos. La “integridad” de un documento de archivo consiste en la cualidad de estar completo y sin alteraciones en todos los aspectos esenciales. (Glosario de Preservación..., 2014)

que —vista de esta manera— la confianza o no en un documento de archivo es el resultado de una estimación mucho más detallada y profesional que simplemente establecer que sea “auténtico” y/o “genuino”. Por lo mismo, de acuerdo con lo anterior, la confianza en un cierto documento de archivo está dada por la combinación de muchos elementos, que en mayor o menor grado se combinan y permiten o no poder asumir esa confianza. Por lo tanto, hay grados o niveles de confianza; rara vez es un valor absoluto, blanco o negro.

Como ya se ha establecido, en los documentos de archivo sobre soportes “tradicionales” las reglas del análisis diplomático establecieron desde hace mucho las formas en las que el estudio de los componentes del documento permiten establecer o no su autenticidad, carácter de genuino, confiabilidad, etcétera, y ulterior confianza o no en el mismo. En una mayor parte, esos componentes son físicos, los componentes extrínsecos: papel, tinta, sellos, firmas; la escritura —disposición, paginación, formateo, tipo de letra dentro de la escritura o tipo de máquina de escribir, etcétera—, pero además los componentes intrínsecos —inscripción, texto, conclusión, anotaciones, etcétera— son evidentes dentro de los componentes físicos. Es decir, en gran medida la confiabilidad: solvencia, autenticidad, exactitud, etcétera, en el documento de archivo se establecen analizando visualmente componentes del mismo que son evidentes en sí mismos; es decir, puede constatarse físicamente si aparentan ser ciertos, claros, patentes, evidentes. En la Diplomática de los documentos digitales ha quedado demostrado que eso no es posible, ya que los componentes digitales no aportan mucha evidencia física: un documento emitido en un papel por una impresora de computadora o visto sobre una pantalla carece de prácticamente toda la evidencia física de los tradicionales. Por lo mismo, la naturaleza verdadera de un

documento de archivo digital se ha trasladado y se establece analizando:

- Los elementos de autenticidad no físicos que posee el documento de archivo digital.
- La calidad y acuciosidad de la cadena de custodia del documento de archivo.
- La confiabilidad, credibilidad o solvencia profesional del custodio, dada por su desempeño, reputación, certeza y competencia.

Los elementos de autenticidad no físicos que posee el documento de archivo digital ya han sido mencionados y pueden extraerse de la *Figura 2*: al analizar un documento de archivo digital puede establecerse su confiabilidad, la cual, a su vez, está conformada por el nivel de solvencia, autenticidad y exactitud del documento, mismas que están integradas por su completitud, control del procedimiento de producción, identidad e integridad, precisión, corrección, veracidad y pertinencia; todo dentro de un contexto.

Pero esto no es suficiente para establecer una cierta naturaleza verdadera en un documento de archivo. Desde hace buen tiempo, se estableció que para el análisis de documentos de archivo era primordial como elemento para la confianza “la calidad y acuciosidad de la cadena de custodia del documento”. Sir Hilary Jenkinson lo estableció desde 1947 de esta forma: “Cuando un archivo es preservado de manera adecuada a través de la custodia ininterrumpida del productor de los documentos de archivo y la subsecuente institución depositaria, es un todo orgánico, que contiene evidencia imparcial y auténtica.” (Jenkinson, 1980: 237) Ello significa que no basta que un documento de archivo digital sea auténtico, confiable, etcétera, en un inicio. Estos

atributos deben preservarse a lo largo de toda la vida del documento; si ha de preservarse permanentemente como documento histórico, ello significa que estos atributos deben preservarse para siempre. Esto es particularmente difícil debido a la naturaleza misma de los documentos de archivo digitales: el principal problema para preservar este tipo de documentos consiste en lo que se conoce como la “paradoja de la preservación digital”: En forma general, se percibe que *preservar* significa mantener a las cosas sin cambio; en los documentos de archivo “tradicionales” se busca que al mantener el soporte totalmente inalterado —papel, microfilme, cinta magnetofónica, etcétera— el contenido también se mantendrá sin alteraciones. De hecho, ésta es una de las razones por las cuales la preservación archivística sobre estos soportes busca preferentemente un documento original; las copias introducen una posibilidad de alteración. Además, una cadena de custodia ininterrumpida presupone que, a lo largo de sus diversas etapas, el documento de archivo ha estado siempre bajo la tutela de un custodio confiable y esto también maximiza sus posibilidades de no ser alterado.

Pero en el mundo de los documentos digitales, donde el documento tiene tecnología digital inherente, el hecho de guardar un documento sin nunca modificarlo implica que con el tiempo se volverá cada vez más difícil acceder a su información hasta que un día será imposible, debido a la inevitable “obsolescencia tecnológica”. Para evitarla y mantener el documento vigente tecnológicamente y por ende accesible, es indispensable actualizarlo<sup>8</sup> de cuando en cuando; esto es, cambiarlo. Pero si se cambia, ¿cómo se garantiza su autenticidad? Estas dos situaciones combinadas crean

---

8 El informe final publicado por el CLIR —Council on Library Information Resources— estableció que se recomendaban cuatro técnicas de actualización de documentos digitales; en resumen, éstas son: réplica, refrescado, migración y emulación. (Garrett y Waters, 1996)

esta paradoja: por un lado, la intención de preservar un cierto documento tan original e intacto como sea posible y, por el otro, la intención de actualizarlo y mantenerlo accesible permanentemente con las mejores herramientas tecnológicas disponibles en cada momento. Obviamente hay un conflicto entre sus requerimientos de producción y sus requerimientos de uso permanente que debe ser resuelto en un adecuado balance. Esto implica considerar aspectos tales como soporte o medio, mensaje, formato, apariencia, sistema operativo, dispositivos lectores o reproductores, programas informáticos, metadatos, seguridad, etcétera. Existe una delicada y compleja interdependencia entre todos estos aspectos que debe ser correctamente interpretada y balanceada para mantener en equilibrio los requerimientos mencionados.

Empero, a pesar de los cambios introducidos por los procesos de actualización, es de vital importancia que el documento pueda seguir siendo considerado *confiable*; esto es, que sigue siendo auténtico, íntegro, fidedigno, tanto en su soporte y estructura interna, pero sobre todo en su esencia, aspecto y contenido. Toda la teoría de la preservación archivística digital se construye bajo estas dos premisas: evitar la obsolescencia tecnológica por medio de cambios y sin embargo poder garantizar la credibilidad y autenticidad del documento digital a pesar de ellos. Ésta es una tarea nada fácil; implica poder garantizar la naturaleza esencial del documento de archivo digital a lo largo de toda su vida, desde el mismísimo momento de su producción, de manera ininterrumpida y a lo largo de todas las organizaciones que hayan sido custodios de ese documento.

Al igual que todos los documentos de archivo, aquellos digitales deben transmitir el mensaje deseado originalmente por su productor; sin embargo, la fijeza del mensaje que porta un documento de archivo digital entra en riesgo de-

bido a los cambios necesarios que deben hacerse en él de tiempo en tiempo para mantener su vigencia tecnológica y por ende su accesibilidad. Estos cambios alteran definitivamente la forma en que el documento de archivo digital se representa durante su almacenamiento y eventualmente pueden alterar la forma en que se presenta para su uso. Al momento de guardar sobre un soporte físico un documento de archivo digital que se ha actualizado tecnológicamente, se cambia eventualmente su estructura interna, lo cual puede llegar a cambiar su aspecto y contenido, poniendo así en riesgo su integridad, autenticidad, etcétera. Al igual que sus antecesores tradicionales, los documentos de archivo digitales requieren a lo largo de todas sus etapas de una cadena de custodia ininterrumpida bajo la tutela de un “custodio confiable” para maximizar sus posibilidades de no ser alterado (InterPARES, 2002: 3-4). Reams *et al.* establecieron algo semejante:

Garantizar la autenticidad y confiabilidad de documentos de archivo digitales requiere de un marco de políticas, procedimientos, tecnologías, y la acción intencional o deliberada de entidades de confianza —personas jurídicas con la responsabilidad de rendición de cuentas de los documentos de archivo—. El concepto de “custodio externo de confianza encargado de los documentos de archivo” se desarrolló en el contexto de las licitaciones y contratos electrónicos gubernamentales y se refiere a la persona física o jurídica a quien se le ha confiado el mantenimiento de los documentos de archivo de los socios contractuales. (Reams *et al.*, 1997: 37)

Finalmente, cabe mencionar que las tendencias actuales de la archivística digital trasladan buena parte de la eventual confianza en los documentos de archivo hacia la organización y personas responsables de su custodia. Esto conlleva a que en el mundo de los documentos de archivo digitales

—además de sus características internas— en buena medida se otorgará confianza a un documento de archivo si las organizaciones y personas encargadas de su resguardo son percibidas como confiables, y viceversa. Es decir, los documentos de archivo digitales arrastrarán en alto grado el nivel de confiabilidad o solvencia moral y profesional que ostente su custodio; si la organización custodio es considerada confiable, más probablemente serán confiables sus documentos de archivo; en la medida que el custodio carezca de confiabilidad, también lo serán sus documentos de archivo.<sup>9</sup> Como ya se mencionó, esta confiabilidad, credibilidad, solvencia moral y profesional del custodio está integrada por numerosos componentes, los cuales ya hemos establecido partiendo de la lista de Sztompka (1999): reputación, desempeño, apariencia, y hemos agregado la competencia. Se abundará en ello más adelante.

#### LOS PROBLEMAS DE LA CONFIANZA EN DOCUMENTOS DE ARCHIVO

*“Información no es sinónimo de conocimiento. Sólo es parte de un todo. El conocimiento tiene un imperativo moral que fomenta la unidad del espíritu y del intelecto.”*

*Ruth Nanda Anshen*

Como ya se estableció en un principio, derivado del crecimiento inusitado de la información en las últimas décadas,

---

<sup>9</sup> Un “custodio confiable” o también “custodio fiable” —*trusted custodian*— se define como: “Un preservador que puede demostrar que no tiene razón o interés alguno para alterar los documentos de archivo preservados ni permitir que otros lo hagan, y que es capaz de implementar todos los requerimientos necesarios para la preservación de copias auténticas de los documentos bajo su cuidado.” (Glosario de Preservación..., 2014)

innumerables instituciones —tanto públicas como privadas— han estado colectando y colectan inmensas cantidades de información. En gran parte del mundo, las oficinas y servicios gubernamentales realizan cada vez más trámites oficiales que guardan información digital acerca de las personas, sus transacciones u operaciones: pagos de impuestos e información hacendaria, actas de registro civil y otros jueces de paz; registro de la propiedad, certificados de estudios y actas de calificaciones y exámenes; sentencias y resoluciones de cortes y tribunales; actas notariales, oficios, correos, memorandos, reportes, contratos, patentes, convenios, trámites vehiculares, pasaportes y visas, expedientes de los servicios de salud, tratados internacionales, etcétera. Esto se ha generalizado ya a lo largo de los tres poderes y de los diversos servicios de gobiernos federales, estatales o locales. Su presencia y volumen tiende a incrementarse cada vez más, dejando huella y registro digitalmente y produciendo y almacenando también cada vez más documentos de archivo y sus correspondientes archivos digitales. A esto hay que agregar los antiguos fondos archivísticos que existían en soportes tradicionales y que han estado convirtiéndose a versiones digitales.

Por el lado de las organizaciones y empresas privadas sucede algo semejante: bancos, compañías financieras, bursátiles y de seguros, universidades, escuelas y hospitales particulares, tiendas y almacenes, compañías de servicios como luz, teléfono, gas, etcétera, en donde se encuentra una variedad enorme de información almacenada acerca de sus usuarios produciendo cada vez más acervos documentales de cuentas bancarias y de inversiones, préstamos y pagos, pólizas, expedientes estudiantiles y médicos, compra-ventas —tanto presenciales como en línea—, perfiles de usuarios, catálogos y manuales de productos y servicios, además de

su propia información interna. En la actualidad, la compra de bienes y servicios en línea con su correspondiente pago y/o factura electrónica, la firma electrónica de documentos, la generación de formas para pago en línea, la consulta de datos —oficiales y no— saldos, estados de cuenta, etcétera, son algo cada vez más cotidiano y tienden a incrementarse, dejando huella y registro digital, y por ende esas organizaciones producen y almacenan enormes cantidades de documentos de archivo y archivos digitales.

Derivado de ello, muchas empresas y organizaciones públicas y privadas que han colectado datos, documentos de archivo y archivos digitales han comenzado a caer en cuenta que su manejo, preservación, seguridad, acceso, etcétera, no son simples problemas de almacenamiento tecnológico y no es en modo alguno un problema trivial, y ya están percibiendo la enorme tarea, responsabilidad y dificultad del manejo serio y profesional de esos documentos de archivo. Los gobiernos han tenido que actuar en consecuencia y en muchas partes del mundo se han expedido ya leyes acerca del manejo y protección de datos personales, México entre ellos. (México. Ley Federal de Protección..., 2010)

Además, en los últimos años, con el advenimiento de los servicios conocidos como “cómputo en la nube” muchos de los problemas de gestión y preservación archivística digital existentes que ya habían sido parcialmente resueltos se han vuelto a agudizar para aquellos que optan por esa solución. Es una problemática muy compleja que introduce problemas de ubicación del almacenamiento de los archivos y la jurisdicción legal aplicable a ellos; el posible nivel de cumplimiento de leyes, reglamentos, normas, políticas, etcétera, del propio país; seguridad de la información y privacidad de datos personales; autenticidad de los documentos de archivo; e-evidencia con valor legal probatorio; interoperabilidad

de sistemas, aplicaciones y datos. Las premisas de gestión y preservación de documentos digitales en sistemas automatizados al efecto estaban basados en un absoluto control de casi todos los elementos tecnológicos, los cuales se ven radicalmente trastocados en esta nueva gestión en la nube (Voutssás M., 2009: 77-140).

Éstos son los problemas generales de las instituciones y las personas que producen y custodian documentos de archivo y archivos, los profesionales de ellos. Pero también existen innumerables problemas inherentes al público en general, que también deben ser considerados y resueltos. Todos ellos derivan en eventuales problemas de falta de confianza en los documentos, las instituciones y sus custodios. Eventualmente se convierten también en problemas de falta de confianza en la administración pública y no abonan en favor de una democracia mayor y más participativa. Es por eso que deben ser estudiados, entendidos y resueltos.

Para lograr esto, podemos dividir la problemática de los documentos de archivo digitales y sus archivos en los siguientes grupos:

- Los problemas de confianza del público en los documentos de archivo y los archivos.
- Los problemas de confianza acerca de la cantidad, calidad y disponibilidad de la información gubernamental.
- Los problemas de confianza del público en las instituciones y las personas que custodian los documentos.
- Los problemas de confianza del público en las instituciones, información y archivos específicamente del sector público.
- Los problemas de confianza de las organizaciones en sus propios sistemas de gestión archivística, archivos y custodios.

- Los problemas de confianza del poder público para con sus dependencias acerca de la cantidad y calidad de la información que guardan y el acceso que de ella brindan al público.
- Los problemas de confianza por parte de responsables y profesionales de bibliotecas y archivos digitales en nuevas soluciones y servicios en “la nube”.
- Los problemas de confianza en la adecuada preservación a largo plazo de la información digital y su futura accesibilidad.

Como puede verse, esta lista conforma una gran interrelación de problemas de confianza y desconfianza entre público, organizaciones, documentos, archivos y personal responsable. El problema no es simple y por ello conviene desglosarlo y analizarlo por partes.

### **Los problemas de confianza del público en los documentos de archivo y los archivos**

*“La confianza se gana con la interacción. Es a través de la acción y la interacción con una persona que otros pueden valorar si esta es creíble, confiable y honesta.”*

*Chris Hitch*

Ya se ha hecho un análisis en general de los problemas de confianza que las personas tienen acerca de la información en general. Como se ha mencionado, existen componentes psicológicos, sociológicos, tecnológicos, políticos, etcétera, que influyen en que las personas —como individuos o como colectivo— tengan o no confianza en cierta información y documentos. El advenimiento de la información documental digital y en la web ha introducido particulares

elementos a esta cuestión. Ya se ha tratado la problemática de la confianza en libros y revistas digitales, repositorios y sitios web, etcétera. El mundo de los documentos de archivo digitales y sus correspondientes archivos no está exento de esta problemática; de hecho, y como puede deducirse de la lista enunciada anteriormente, existe una muy especial y compleja problemática de confianza entre las personas, los documentos de archivo digitales y las organizaciones que los producen, manejan y/o preservan.

En un principio el público consideró tácitamente que las empresas y organizaciones públicas y privadas que guardan esos archivos digitales —sistema tributario, sistema educativo, sistema de salud, registro civil, juzgados, compañías de luz, teléfono, bancos, seguros, tiendas, etcétera— conservarían y mantendrían adecuadamente esos datos, documentos de archivo y archivos históricos digitales a ellos encomendados. Conforme el tiempo ha ido pasando y las historias en contra se han ido acumulando, la confianza de las personas en este sentido se ha ido minando en mayor o menor grado. En general, el público no sabe dónde residen esos documentos, ni si están siendo manejados seria, confidencial y profesionalmente, ni por cuánto tiempo estarán disponibles, ni para quién. Parte de las personas confía implícitamente en las organizaciones custodio cuando en realidad no todas son confiables, y otra parte o no confía en ellas, cuando debiesen ser confiables por ley. Esto crea una amplia variedad de problemas de *confianza* y *desconfianza* entre las personas y las organizaciones custodio de esa información y en la propia información digital los cuales se relacionan directamente con los documentos de archivo y los archivos (Duranti y Jansen, 2012: 64).

En primer lugar, hay un problema propio de la confianza del público hacia los documentos de archivo digitales.

¿Cómo saber que algo es confiable al hallarlo en la red? Geoffrey Yeo (2013) estableció al respecto:

En el pasado, la confianza en los archivos se fundaba en la confianza en los archivistas y en las instituciones donde se guardaban. Se confiaba en esas instituciones para guardar los documentos de una manera que inspiraba confianza, y las personas que carecían del conocimiento necesario para evaluar ese documento podían pedir a los profesionales que realizaran la autenticación necesaria. Archivistas e instituciones de archivo fueron vistos como terceros neutrales y objetivos en los que se podía confiar para proteger los documentos sin manipularlos. Sin embargo, no sólo la confianza en los expertos profesionales y las instituciones están disminuyendo, sino que también nos enfrentamos a problemas de desintermediación: los usuarios en línea no pueden interactuar con los archivistas ni percibir la institución de la manera que los usuarios tradicionales podrían. Además, el concepto de objetividad de expertos también es cada vez más cuestionado, y pocos de nosotros estamos seguros de que podemos dejar de cuestionar cuando llegamos a un profesional acreditado que nos da una respuesta ostensiblemente objetiva.

La respuesta a esta problemática introducida por este autor tiene que ver, por una parte, en que el público vaya aprendiendo los elementos “formales” que permiten valorar la autenticidad de un documento de archivo, de acuerdo con los postulados de la Archivística y la Diplomática digital. Por otra parte, tiene que ver con que los productores y custodios de documentos archivísticos incluyan elementos dentro de sus documentos y sitios que permitan al público hacer esta valoración de manera más fácil sin necesidad de convertirse en profesionales de los archivos.

En segundo lugar el público tiene la preocupación de que exista la información que es necesaria para una correcta y fluida vida ciudadana. Los conceptos de acceso a la información, transparencia, rendición de cuentas, datos abiertos, gobierno abierto, etcétera, son relativamente recientes a ni-

vel mundial, y todavía falta mucho camino que recorrer en este sentido. Es necesario reconocer que el panorama ha cambiado, y que en la actualidad existe mucha más información proveniente de archivos disponible al público, pero es necesario que esos principios y conceptos vayan permeando todavía más en los diversos actores de la información archivística: administradores públicos, legisladores, productores y custodios de los archivos, etcétera. Todavía faltan muchos documentos de archivo y archivos a disposición de los ciudadanos, y esa carencia se manifiesta en mayor o menor grado dependiendo del país o la región. Y actualmente todavía hay países donde esa carencia es prácticamente total.

En tercer lugar, en lo respectivo a archivos el público tiene una gran preocupación acerca de la seguridad de la información que se colecta y guarda de las personas. Básicamente, la seguridad de la información puede definirse como el establecimiento y la preservación de: 1) confidencialidad: protección de la información contra el acceso y divulgación no autorizados; 2) integridad: salvaguarda de la cualidad de la información de estar completa e inalterada en todos sus aspectos esenciales evitando su pérdida o corrupción deliberada o por error, y 3) disponibilidad: aseguramiento de que la información esté disponible para los usuarios autorizados cuando la requieran. A esto se le conoce también como el “modelo de la triada CIA”: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad<sup>10</sup> haciendo mención a los tres componentes esenciales de la seguridad de la información.

A pesar de las legislaciones de protección al respecto, el problema es real y es grave. Enormes cantidades de información digital personal se enfrentan diariamente a graves riesgos: desde la explotación comercial y publicitaria “legal” o supuestamente consensuada, pasando por la negligencia

---

10 CIA Triad Model = Confidentiality, Integrity, Availability.

en su manejo hasta la intrusión y robo deliberado de esa información, además del espionaje “oficial” que innumerables agencias de inteligencia realizan en todo el mundo. Todos los días se pueden ver inquietantes historias al respecto. Además de ello, están las actividades derivadas del concepto del *Big Data*, que si bien abren enormes posibilidades para coleccionar e inferir factores útiles para las personas, también abren la Caja de Pandora para coleccionar e inferir factores sumamente nocivos para ellas. Para completar el cuadro han llegado los conceptos del *Internet de las Cosas*, las *Ciudades Digitales* y los *wearables*, conceptos que implican indirectamente la emisión, colecta y utilización de datos, muchos de ellos personales o fácilmente asociables a personas.

*Big Data* básicamente es una referencia a sistemas informáticos que capturan, almacenan, analizan y correlacionan grandes conjuntos de datos provenientes de fuentes dispares para hacer inferencias a partir de ellos con el fin de poder otorgarles un valor agregado. El *Internet de las Cosas*, IoC o IoT se refiere a aquellos objetos cotidianos —más allá de computadoras y teléfonos inteligentes— que se conectan a la internet e intercambian datos con otros dispositivos y/o sistemas de forma automática sin mediar instrucción expresa: libros, paquetería, electrodomésticos, artículos en un almacén, termostatos, cámaras, etcétera. Del intercambio de datos puede resultar o no una cierta acción. El concepto de *Ciudad Digital* es:

[...] el espacio virtual de interacción entre todos los actores que participan en la vida de una ciudad —ciudadanos, empresas, administraciones, visitantes, etcétera— utilizando como soporte los medios electrónicos y las TIC, ofreciendo a dichos actores acceso a un medio de relación y comunicación innovador, a través del canal que elijan, en cualquier momento y lugar. El objetivo principal es la mejora de la relación y los servicios entre los actores que

interactúan en la ciudad, tanto en los servicios existentes como en los futuros, potenciando un desarrollo sostenible económico y social de la ciudad [...] (*Manual de Ciudades Digitales*, 2012).

Los *wearables* o dispositivos personales interconectados son una extensión del concepto del Internet de las Cosas; en especial se refiere a los dispositivos digitales de uso personal que pueden coleccionar datos e intercambiarlos dentro de la internet: relojes de pulso, pulseras trazadoras de ejercicio y acondicionamiento físico o fitness trackers, localizadores de personas, implantes médicos, anteojos, audífonos, cascos, etcétera.

Todos los anteriores conceptos —que no son buenos o malos en sí mismos— pueden ser y son ya utilizados para enormes beneficios de las personas; desgraciadamente como implican colecta de datos con frecuencia personales conllevan también grandes riesgos a la privacidad de esas personas.

Por ejemplo, el grupo Gartner estima que para el año 2017 hay 8,400 millones de dispositivos IoT conectados a la red y que la cifra subirá a 20,400 millones para 2020 (Gartner Group, 2017). De ese total, aproximadamente el 60% estará en manos de particulares, no de empresas. Es sabido que hasta la fecha en los dispositivos IoT no existen suficientes medidas instalables de seguridad informática como hay ya para servidores, PC, laptops, etcétera, tales como filtros y claves de acceso, cifrados, antivirus, etcétera. Esa inmensa cantidad de dispositivos en propiedad de personas conectados a la red con poca o nula seguridad abre una enorme cantidad de riesgos para ellos en cuanto a esta temática así como para la privacidad de sus datos. Todos estos nuevos conceptos de interacción en la red: Big Data, Ciudades Digitales, IoT, etcétera, ya influyen en la desconfianza de las personas en la información digital y lo harán

todavía mucho más conforme los eventos negativos al respecto sucedan y se difundan al público.

Numerosos autores han tratado ya esta problemática de los problemas de privacidad, desde múltiples perspectivas; y no tan sólo técnicas, sino también legales y sociales. Entre algunos ejemplos representativos, Koops (2014) establece que los tres principales problemas de privacidad derivados de la actual Ley Europea de Protección de Datos son: 1) demasiado énfasis en la autodeterminación informacional por parte de las personas; 2) demasiada fe en las correctas acciones de los eventuales operadores y controladores de la información personal, y 3) demasiada regulación para una sola ley. El autor concluye que debido a estos problemas la ley no funciona adecuadamente en la práctica para proteger los datos personales de los europeos. Sidley Austin (2016) menciona los diez principales puntos de debate y atención acerca de la protección de datos personales para el año 2016 a nivel mundial: 1) las leyes de localización de datos; 2) el Internet de las Cosas y cómputo ubicuo; 3) las regulaciones oficiales; 4) la vigilancia gubernamental; 5) el desarrollo de nuevos estándares de ciberseguridad; 6) reguladores que flexibilizan las potestades de cumplimiento en cuestiones de protección de datos y privacidad; 7) Big Data; 8) un nuevo marco mundial de referencia de transferencia de datos; 9) nuevas jurisprudencias y estatutos acerca de seguridad de datos, y 10) las nuevas regulaciones de la Unión Europea sobre protección de datos.

Como otro ejemplo, existe un interesante y atemorizador artículo de Kieran Healy (2013) denominado “Usando metadatos para hallar a Paul Revere”. En él, el autor ilustra con una alegoría cómo el análisis de las redes sociales de una persona —en el sentido simplemente de a quién conoce y con quién se frecuenta— permite hacer correlaciones ma-

temáticas para descubrir asociaciones con ciertos propósitos. En este caso se ilustra con el “supuesto descubrimiento” en particular de la conspiración de los colonos norteamericanos para independizarse de Inglaterra en 1772. El autor concluye cómo puede hacerse extensivo este análisis en la era contemporánea con datos simples obtenibles de las personas como teléfonos, correos electrónicos, etcétera, obviamente apoyado con tecnología moderna. Este tipo de técnicas puede ser utilizado hoy en día igualmente para hacer el bien o para dañar a las personas.

En cuarto lugar, el público tiene la preocupación de la correcta preservación de los archivos digitales en un futuro. Si bien ésta ha sido una preocupación principalmente para los profesionales de los archivos, de alguna forma ha traspasado ya hacia el público en general, probablemente derivada por una parte de las pérdidas de información digital de índole personal que la mayoría de las personas ha sufrido por un manejo deficiente de la misma, y por otra parte, por toparse con bastante frecuencia en la red con documentos desaparecidos, el molesto resultado 404 “not found”.

En general, existen numerosos estándares, recomendaciones, modelos, etcétera, para una adecuada gestión y preservación de documentos de archivo digitales ya mencionados: el proyecto InterPARES, NARA, OAIS, MoReq, etcétera, por citar algunos. El problema al respecto es que prácticamente todos ellos han sido hechos para personas e instituciones dedicadas a los archivos, no para el público, el cual por lo general no está al tanto de ellos. Además, a lo largo del mundo todavía existen hoy en día muchas instituciones que no siguen esas prácticas para con sus documentos de archivo, y por lo mismo incurrir en muchas fallas al respecto, creando o incrementando esa preocupación dentro de los usuarios.

Como puede verse de todo lo anterior, además de la confianza o no que el público tiene en la información digital en sí misma y en los documentos de archivo, hay que agregar esos otros factores que también influyen en esa confianza: los problemas de confianza acerca de la cantidad, calidad, privacidad, y disponibilidad de la información gubernamental, los problemas de confianza del público en las instituciones y las personas que custodian los documentos, los problemas de confianza del público en las instituciones, información y archivos específicamente del sector público. Todos éstos se irán analizando con mayor detalle.

### **Los problemas de confianza acerca de la cantidad, calidad y disponibilidad de la información gubernamental**

*“No puede haber democracia sin transparencia.  
No puede haber transparencia sin archivos.”*

*México, Primer Foro de Legislación Archivística, 2008*

Como ya ha sido establecido, en los países con vocación democrática crece cada vez más la preocupación y el interés por una mayor participación ciudadana, la cual tiene como condición previa ineludible el acceso a la información gubernamental por parte de sus ciudadanos. La ONU ya ha establecido como primordial en varias de sus resoluciones la transparencia política y el empoderamiento de las poblaciones para garantizar la consolidación de democracias de calidad.

Por lo mismo, un gran número de Estados contemporáneos ha establecido numerosas políticas, estrategias, leyes, reglamentos, disposiciones, etcétera, en esta dirección, abarcando en alguna medida los temas de transparencia, rendi-

ción de cuentas, acceso a la información pública, protección de datos personales, participación ciudadana, gobierno abierto, etcétera. El gran objetivo final de todo este conglomerado de ingredientes consiste precisamente en aumentar la confianza de la ciudadanía en el gobierno —y especialmente— en su administración pública. Estas disposiciones existen ya a nivel internacional, regional, nacional, estatal, sectorial, etcétera, pero su generalización tardó bastante en llegar. Después de unos pocos intentos aislados en los siglos XVIII y XIX vuelven a aparecer hasta bien entrado el siglo XX: en Finlandia en 1951, en Estados Unidos en 1966, en Dinamarca en 1970, y en Francia en 1978. Como puede observarse de los estudios hechos al efecto por varios autores, en 1980 todavía no pasaban de cinco las naciones con ordenamientos legales específicos en materia de acceso a la información gubernamental. Para 1990, el número de ellas era aproximadamente de diez. Para el año 2000, el total de naciones con este tipo de leyes ascendía a treinta, y para el año 2005 eran un poco más de sesenta; México en 2002.

El sitio “right2info - Good Law and Practice” (<http://right2info.org/access-to-information-laws>), dedicado al estudio del derecho al acceso a la información, consigna que en febrero del 2014 existían ya 102 países con leyes específicas a nivel nacional, federal, o con apartados en sus constituciones, específicamente promulgados con el fin de otorgar a sus ciudadanos acceso a la información gubernamental. Esto demuestra el creciente interés de las naciones actuales en este tema durante lo que va del presente siglo. Entre las principales leyes de corte internacional o regional destacan: el “Reglamento núm. 1049 del Parlamento y del Consejo Europeo, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento, del Consejo y de la Comisión” (CE - Reglamento 1049, 2001), y la ya mencionada “Ley Mo-

delo Interamericana Sobre Acceso a la Información Pública (2010)”, que engloban, respectivamente, a los continentes europeo y americano. Muchas organizaciones internacionales tienen disposiciones similares al respecto, como el Banco Mundial, la OCDE, la UNICEF, la Organización Mundial de Comercio, etcétera.

A todas estas disposiciones y normatividades nacionales e internacionales, habría que agregar otros cientos de ellas existentes dentro de las subdivisiones políticas de los países —provincias, estados, departamentos, etcétera—, algunas cubriendo el 100% de ellas, como por ejemplo los Estados Unidos, Canadá, Alemania, México, por citar algunos. En estos países, cada subdivisión política tiene su legislación local al efecto, además de la federal. Esto da una idea más amplia del auge del interés en este tema y de su rápido desarrollo mundial en lo que va del siglo. Como ya ha sido mencionado, la principal razón de ello es el interés de crear e incrementar la confianza de la ciudadanía por parte de los gobiernos de esas naciones, y en especial hacia su administración pública. Trascendental como es, la legislación al respecto no lo es todo y no resuelve el problema *per se*. En los estudios y textos acerca del derecho de acceso a la información se ha dado en general mayor importancia a las características de las normatividades, pero menos a los demás aspectos de su implementación. Neuman estableció al respecto: “Si bien la promulgación de las leyes de acceso a la información recibe la mayor atención, y su implementación constituye el mayor desafío para el gobierno, la fase de materialización es quizás la más crítica para el éxito final del derecho de acceso a la información.” (2009: 1)

Siendo muy importantes las legislaciones que garanticen el derecho al acceso a la información por parte de la ciudadanía, son sólo el principio. El hecho de que exista una

ley que conceda este derecho no implica que ese acceso se dé. A la larga, son necesarios muchos otros elementos que deben confluír para que los ciudadanos realmente accedan a información completa, oportuna, veraz, fiable; en palabras de Francis Bacon: “la verdad es hija del tiempo, no de la autoridad.”

Al respecto, Neuman agregó: “En el establecimiento de un régimen de información, se distinguen cuatro fases distintas: aprobación de la ley, implementación, uso y cumplimiento.” (2009: 1) Ríos y Cejudo también establecieron algo parecido:

El derecho de acceso a la información pública no sólo depende de la normatividad; influyen también factores como la documentación de la gestión pública, la construcción de instituciones capaces de hacer valer el derecho, y la articulación cuidadosa de procesos y mecanismos para solicitar y obtener información. Considerar todos estos elementos es la *única manera para transitar de la transparencia de jure a la transparencia de facto*. (Ríos y Cejudo, 2013: 337-338)

Para empezar, es necesario crear en cada país la “cultura del acceso a la información” más allá de la legislación del acceso a la misma. Es imprescindible que exista por parte de los sujetos obligados una verdadera cultura de la transparencia y la rendición de cuentas; una real vocación de permitir y otorgar acceso a su información. Por otra parte, es necesario que exista en los ciudadanos la cultura de la participación ciudadana y, por ende, el gusto, la necesidad y la conciencia de acceder a la información como parte de su participación democrática. Esta cultura en dos partes no es fácil de crear, y no se obtiene por decreto con una ley de acceso a la información. Como toda cultura, es necesario ir sensibilizando a todos sus participantes del espíritu que le da origen. Requiere de cuidados, de instituciones y orga-

nizaciones al efecto, de acciones planeadas y específicas en esa dirección, de vigilancia, de impulso, y por supuesto, de tiempo. Algunos países que históricamente han tenido mayor vocación hacia la transparencia y la rendición de cuentas, así como a la participación ciudadana, ya se encuentran por lo mismo más cercanos a esta cultura y les ha sido más fácil instrumentar un mayor y mejor acceso a la información pública. Obviamente sucede lo contrario en aquellos países históricamente más alejados de esas características, y su camino al acceso a la información se vuelve más lento y tortuoso.

En segundo lugar, el verdadero acceso a la información requiere ineludiblemente de que exista esa información; no es posible otorgar lo que no hay. Y el principal insumo de la información pública son sus archivos: si no existe información en ellos no es posible otorgarla. Si los archivos son exigüos o están mal construidos y organizados desde su inicio difícilmente se podrá extraer buena información de ellos. Si están mal preservados, la información puede perderse después de cierto tiempo, o existiendo, no será fiable y no creará confianza. Luego entonces una condición *sine qua non* para que los ciudadanos accedan a información fidedigna, completa y oportuna es que los archivos de las organizaciones gubernamentales existan, estén bien diseñados, construidos, administrados y además estén perfectamente preservados, y no sólo que las organizaciones cuenten con algunos mecanismos incipientes para su acceso y distribución.

La ya mencionada vocación histórica de los países por la transparencia y la participación ciudadana hace aquí una enorme diferencia. Aquellos países con mejores antecedentes al respecto han contado históricamente y, por tanto, cuentan con archivos gubernamentales buenos o al menos aceptables. Y también lo opuesto sucede con los que no han tenido históricamente esa vocación: en términos gene-

rales carecen de archivos de buena o aceptable calidad. En muchos países, los buenos archivos son la excepción y no la regla y por lo general obedecen a esfuerzos y talentos personales y no organizacionales. Esto implica que —además de la vocación política emanada de sus ordenamientos legales— requieren todavía de ocuparse en la construcción y/o reconstrucción de sus archivos gubernamentales. Ambas situaciones se han visto repetidas una y otra vez —pasando por todos los matices— en todos los países que han legislado acerca del acceso a la información pública.

**Los problemas de confianza del público en las instituciones y/o las personas que custodian los documentos**

*“La confianza que tenemos en las personas y en las organizaciones proviene en buena parte de que creamos que sí les importa lo que hacen.”*

*Stephen Covey*

Continuando con el análisis de la confianza por parte del público en la información y los archivos, otro aspecto de gran relevancia al respecto es la eventual confianza —o falta de ella— que el público tiene de las organizaciones que los custodian y del personal responsable de ello. Las tendencias actuales de la archivística digital trasladan buena parte de la eventual confianza en los documentos de archivo desde el documento en sí hacia la organización y personas responsables de su custodia. Más allá de la confianza o no ya analizada para la información en sí misma, en el mundo de los documentos de archivo digitales en buena medida se otorgará confianza a los documentos de archivo si las organizaciones y personas encargadas de su resguardo son

confiables, y viceversa. “[...] la percepción de que un cierto sitio fuente de información es honesto, sin sesgo, y veraz contribuye en gran medida a la percepción de autoridad moral y confiabilidad de la información en él contenida.” (Rieh, 2010: 1337-1338) En la actualidad, los documentos de archivo digitales son imbuidos en alta proporción por el nivel de confiabilidad que ostente su custodio; si la organización custodio es considerada confiable, más probablemente serán confiables sus documentos de archivo; en la medida en que el custodio carezca de confiabilidad, también lo serán sus documentos de archivo. Más aún: la interrelación entre personal custodio y la organización se vuelve muy estrecha: la organización será considerada confiable en lo relativo a su información y sus archivos en la medida en que el total de su personal custodio sea confiable, y el personal responsable de la custodia de los archivos será confiable en la medida en que la organización sea considerada confiable. Obviamente lo opuesto sucede en cuanto a la falta de confianza: falta de confianza en el personal custodio dará como resultado falta de confianza en la organización, y la falta de confianza en ésta dará como resultado falta de confianza en su personal. Además, como ya se ha estudiado en el apartado “Desconfianza”, esta *falta de confianza* tiene niveles, que pueden abarcar desde la *aconfianza* —entendida como un estado de incertidumbre por falta de elementos— pasando por la “falta de suficiente confianza”, como suspicacia o recelo, hasta la “total desconfianza”. De lo anterior se desprende como corolario que es imposible construir confianza en los archivos de una organización sin construir simultáneamente confianza en su personal custodio; es un ente compuesto. Es por ello de la mayor importancia que las organizaciones responsables de documentos de archivo y archivos se preocupen de construir simultáneamente esta

confianza en ellas y en su personal custodio. Una sin la otra actúa en detrimento del resultado total. Una con la otra favorecen su acción y alcance.

En lo tocante al personal responsable de la custodia de los archivos puede partirse de la definición básica del “custodio confiable” ya enunciada:

Aquel responsable de documentos de archivo que puede demostrar que no tiene razón o interés alguno para alterarlos ni permitir que otros lo hagan, y que es capaz de implementar todos los requerimientos necesarios para la preservación de copias auténticas de los documentos bajo su cuidado. (Glosario de Preservación..., 2014)

Cabe mencionar en este punto que —hablando formalmente— el “custodio confiable” es el puesto responsable de la gestión y/o preservación de los documentos de archivo dentro de esa organización, pero en la práctica este concepto se extiende además a todo el departamento o sección responsable de ello, y a todas y cada una de las personas que participan en los procesos relacionados con esa responsabilidad. De donde se desprende que el “custodio confiable”, además de ser un puesto, es una persona o un grupo de personas identificables. El responsable nominal de la custodia confiable de una organización no será confiable si alguno de sus colaboradores no es considerado confiable.

De acuerdo con Sztompka, la probabilidad de confianza bien fundada aumenta con la cantidad y variedad de información verdadera sobre el eventual confidente. Como ya se ha establecido, es necesario crear por parte de cada uno de los custodios reputación, desempeño, apariencia y competencia adecuados. Para ello y de acuerdo con ese autor, las expectativas de la confianza se van construyendo con las “cualidades instrumentales” y las “cualidades morales” de sus acciones (Sztompka, 2001): 1) hay *regularidad*; esto es,

el custodio aplica y muestra método, consistencia, coherencia, continuidad y persistencia en sus acciones; 2) muestra *razonabilidad*; esto es, tiene argumentos y razones, acepta otros argumentos, observaciones y retroalimentación; realiza acciones bien justificadas; 3) muestra *eficiencia*; es decir, ostenta competencia, tiene consistencia, disciplina, desempeño apropiado y efectividad; 4) es *moralmente responsable*; es decir, se compromete con principios, es honesto, tiene conducta honorable, sigue reglas éticas o morales, muestra integridad; además, es auténtico, franco, amable; 5) es *congruente*; esto es, aplica en su labor criterios universales, estándares iguales, debido proceso.

En la “matriz de la confianza” elaborada como resumen por Richard Barrett (2014) a partir de las obras de Stephen Covey, encontramos elementos muy semejantes. Barrett estableció que para construir equipos confiables de personas en un trabajo, la confianza se conforma de dos grandes componentes: El *carácter* o cualidades intrínsecas y la *competencia* o cualidades extrínsecas. A su vez, el *carácter* está formado por la *intención (compromiso, transparencia y apertura)* y la *integridad (honestidad, congruencia y autenticidad)*. La *competencia* está compuesta por la *capacidad (habilidades, conocimientos y experiencia)* y los *resultados (reputación, credibilidad y desempeño)*.

Podemos agregar a estas listas los componentes personales de la confianza (ya analizados en el apartado “Confianza y teoría de las organizaciones”) provenientes de Tway (1993) “[...] la confianza se compone de tres partes: 1) La habilidad o capacidad de tener confianza en algo o en alguien, 2) La percepción de la competencia de ese alguien o algo y 3) La percepción de las intenciones de ese alguien.” Algo parecido se encuentra en los componentes provenientes de Blanchard:

Las cuatro características esenciales de la confianza en las organizaciones son: 1) Capacidad, o la cualidad de ser competente en lo que se hace, 2) Credibilidad, lo cual tiene que ver con el nivel de integridad de las personas, 3) Conexión, o la cualidad de ver por los demás y tomarlos en cuenta, y 4) Congruencia, entre lo planeado, lo que se dice y lo que se hace. (Blanchard, 2010)

También se observa en los provenientes de Covey (2006): “La confianza es carácter y competencia a partes iguales; cuando se observa un fracaso de liderazgo, podrá comprobarse que siempre es un fracaso de uno o la otra.” Éstos son sólo algunos ejemplos; muchos otros autores han tratado el tema de los componentes de la confianza bajo el enfoque organizacional debido precisamente a la importancia que este tema tiene para la construcción de la confianza en las organizaciones.

La comparación de estas listas permite concluir que —al margen de la nomenclatura y los componentes que usen— prácticamente todos manejan aspectos muy semejantes: la confianza en el personal se construye con actitudes y aptitudes, con competencia y resultados, con congruencia e integridad, con compromiso, credibilidad y desempeño, con conocimiento y reputación, con apariencia y solvencia, et-  
cétera. Términos más, términos menos, el análisis hecho a los anteriores autores y el eventual análisis a otros permiten concluir que existen una serie de atributos y cualidades que los equipos humanos dedicados a una tarea deben tener para construir una confianza hacia sus personas, su que-  
hacer y su institución. Pueden tomarse todas las anteriores series de cualidades, agregarse otras, hacer nuevas listas, o pueden reagruparse de diferentes formas; no importa. El resultado final será una lista muy aproximada de lo que se requiere para construir confianza. Pero ése no es el punto. La importancia de todo lo anterior consiste en llegar a com-

prender que toda organización requiere de manera insoslayable crear confianza en ella y en sus equipos humanos simultáneamente con la de su información. Es algo que no se da graciosa y automáticamente partiendo de un decreto o de un organigrama: es algo deliberado, planeado y que se construye día a día de forma colectiva y se acumula, pero también se puede dilapidar y perder.

Las organizaciones que tienen entre sus responsabilidades la producción, manejo o distribución de documentos de archivo y archivos, deben comprender que es indispensable construir una confianza en ellos por parte del público, y una vez construida debe ser mantenida a lo largo del tiempo, y que esto no es algo gratuito ni espontáneo: se gana y se logra a base de esfuerzo, dedicación y constancia. Obedece a un plan y a un desarrollo deliberado y cuidado día a día. No se obtendrá de la nada y una vez lograda no se sostendrá sin esfuerzo y cuidados adicionales y cotidianos. Por lo mismo, la organización debe estar consciente y actuar en consecuencia respecto a que en gran medida, para que su información y sus archivos sean considerados confiables, el total de su personal custodio debe ser confiable. Y el personal responsable de la custodia de los archivos será confiable en la medida en que la organización sea considerada confiable. Derivado de los argumentos anteriores, toda organización que maneja y preserva archivos debe planear y desarrollar cuidadosamente la construcción y preservación de esa confianza en su información, sus documentos de archivo y sus custodios. La confianza en esa organización no puede ser un resultado aleatorio de sus condiciones; debe ser el resultado esperado de sus decisiones y de su actuación.

## **Los problemas de confianza del público en las instituciones, información y archivos específicamente del sector público**

*“La falta de transparencia desemboca en desconfianza y en un profundo sentido de inseguridad.”*

*Tenzin Gyatso, Décimocuarto Dalai Lama*

Se ha hecho un análisis de la confianza del público en la información y los archivos en general así como de la eventual confianza —o falta de ella— que el público tiene de las organizaciones que los custodian y del personal responsable de ello. Pero en especial la confianza del público en la información y archivos de las entidades de la administración pública es un aspecto muy delicado de esta problemática que, por lo mismo, requiere un análisis particular al efecto. Lo anterior se debe a que, además de las problemáticas analizadas en los apartados anteriores —que son válidas para todo tipo de organizaciones—, es necesario agregar un nuevo conjunto de factores que afectan especialmente a las organizaciones pertenecientes a la administración pública. Conviene entonces hacer un análisis detallado de la compleja interrelación de los múltiples aspectos inherentes a ellas que inciden sobre la eventual confianza del público sobre la información proveniente de este sector.

Para fines de esta obra, se entiende por *administración pública* la función del Estado realizada por el conjunto de sus instituciones y organizaciones de carácter público que por medio de la administración tienen la responsabilidad de buscar en forma directa el servicio y la utilidad públicos, así como el logro de los fines del Estado dentro del orden jurídico establecido. Por su mismo carácter de “pública”, este tipo de administración se convierte en el mayor vínculo

administrativo entre los ciudadanos y el poder político en turno. Debido a ello, una gran parte de las manifestaciones de la confianza o falta de ella hacia el sector público se da precisamente entre la ciudadanía y las organizaciones de la administración pública, por lo que los Estados democráticos modernos ponen especial atención en este rubro.

Como ya fue establecido en el apartado “Confianza y ciencia política”, la confianza en el poder público es multifactorial; por lo general es parcial y no absoluta; nunca abarca a todos los ciudadanos; varía constantemente con el tiempo, evaluaciones, y con los contextos y contingencias económicas, sociales, culturales, partidistas, etcétera. Su nivel cambia por épocas, país o región, regímenes políticos, circunstancias, medios de información, antigüedad, edad, ingreso, ideología, etcétera (Citrin y Green, 1986; Bouckaert *et al.*, 2002; Nye *et al.*, 1997).

En lo tocante a la confianza en la parte específica del gobierno que es la “administración pública”, los ciudadanos pueden tener mayor o menor confianza en ella independientemente de la que tengan en el régimen en sí. Aunque hay relación entre ellas, no es una medida directamente proporcional; es decir, la medida de la confianza en la administración pública por parte de los ciudadanos no necesariamente es igual a la medida de la confianza en el gobierno. Alguien puede desconfiar de una buena actuación por parte del gobierno en cuanto al progreso del país, pero puede tener confianza en que su administración pública funciona bien, o viceversa. Cuando la administración pública es congruente entre sus actuaciones previas y actuales se crean expectativas de que su actuar será respetado en el futuro debido a cierta congruencia y coherencia, al margen de partidos y gobernantes. El incremento en la demanda de información por parte de los ciudadanos de una sociedad dada

es percibido como positivo para los derechos ciudadanos y para el buen gobierno de un país. Este texto no pretende analizar exhaustivamente todos los factores que intervienen en la confianza de los ciudadanos hacia un gobierno como un todo; eso es algo muy extenso y no es pertinente a la temática de la obra. Su alcance se limita a analizar aquellos factores que generan confianza en el gobierno y en sus entidades de gestión —su administración pública— en relación a la transparencia y rendición de cuentas, y más específicamente al acceso a la información pública relacionada con sus archivos.

Como ya fue analizado en el apartado “Confianza, democracia y transparencia”, a nivel mundial la transparencia de las organizaciones gubernamentales —entre otros factores— está estrechamente ligada a la voluntad y capacidad de facilitar el acceso a su información. De ahí se ha desprendido una serie de leyes, políticas, disposiciones, acciones, etcétera, tendientes a incrementar esta posibilidad. La transparencia requiere forzosamente de acceso a la información como condición *sine qua non*. No obstante, en sí, el acceso es necesario, pero no suficiente para adquirir una verdadera competencia cívica; esos ciudadanos deben además poder confiar en la autenticidad y veracidad de las fuentes de información política: información oficial, datos estadísticos, medios, etcétera. Como ya fue establecido, la transparencia generará un verdadero capital social cuando cuente con tres factores indispensables: poder acceder a la información, la existencia de información suficiente y fidedigna, y que los ciudadanos lleguen a confiar en ella. La democracia es un campo fértil, pero requiere de ser sembrado y cuidado; de nada sirve que los ciudadanos puedan expresar sus pensamientos u opiniones si carecen de información, fidedigna, completa y oportuna. Además, la administración pública re-

quiere de una vocación y una capacidad para la creación de la confianza sin las cuales la transparencia y el acceso no estarán cumpliendo su objetivo íntegramente.

Ya se han analizado en el apartado “Confianza, democracia y transparencia” las seis relaciones entre la democracia y la confianza dentro de ella establecidas por Sztompka (1999: 148-149) de entre ellas, la sexta es la que tiene que ver más estrechamente con este apartado: “[...] la democracia requiere de ciudadanos educados. La participación democrática efectiva, aún en la forma básica de elecciones, requiere de una considerable cantidad de información, conocimiento y capacidad para evaluar y discernir. Esto requiere de confianza en la información política.” A su vez, Sztompka resumió en cinco las circunstancias macro-sociales que propician el surgimiento de una cultura de la confianza en una sociedad: familiaridad, estabilidad, coherencia normativa, transparencia, rendición de cuentas (Sztompka, 1999: 148-149).

Ya ha sido analizado el concepto de *familiaridad* de acuerdo con los postulados de Luhmann (1996: 28). Bajo este principio “[...] la confianza básica de las personas se da cuando están familiarizados con personas, circunstancias o eventos que al serles familiares les inspiran confianza. La confianza basada en la familiaridad reduce la complejidad del mundo.” El concepto de *estabilidad* ha sido analizado también bajo el enfoque de Misztal (1996: 103-105):

La confianza como hábito es un mecanismo de protección basado en las rutinas diarias, reputaciones estables y memoria tácita colectiva, al reducir la incertidumbre ontológica y mantener estructuras sociales estables [...] 1) Los hábitos apuntalan el orden social al permitir una percepción de previsibilidad. 2) La reputación proporciona estabilidad social al economizar el esfuerzo requerido en las interacciones. 3) La memoria colectiva crea y

mantiene la estabilidad al crear expectativas futuras probables sobre la base de hechos pasados.

El concepto de *coherencia normativa*<sup>11</sup> permite diseñar y establecer diferentes respuestas normativas para la solución de problemas públicos, sin caer en contradicciones entre normas existentes, además de cuidar la concordancia entre los desafíos, los objetivos de las políticas públicas y las respuestas normativas.

Se ha establecido que la transparencia en un gobierno y especialmente en la administración pública puede definirse como una vocación, una actitud y una percepción que se logra mediante la adopción de políticas públicas y acciones de sus organismos tendientes a facilitar el libre acceso ciudadano a información gubernamental, fidedigna, completa y oportuna en todos sus ámbitos y niveles, y en todas las etapas de sus procesos, actos, y circunstancias, sin mayor limitación que las expresamente establecidas por las leyes para la defensa de intereses nacionales fundamentales y los derechos ciudadanos de privacidad y protección de datos personales. Cabe subrayar que la transparencia no es un fin en sí misma: su fin ulterior es precisamente el de crear y mantener la confianza de los ciudadanos de una cierta sociedad en lo concerniente a la claridad a las acciones y las decisiones de sus gobernantes informando acerca de su competencia, incrementando su previsibilidad y credibilidad, y reduciendo la corrupción. Adicionalmente, se estableció que la rendición de cuentas implica la obligación de informar acerca de los motivos, decisiones, desempeño,

---

11 Jurídicamente, la *coherencia normativa* proviene de las teorías coheren-  
tistas para la justificación de los enunciados y las conclusiones normativas  
en cuestiones de derecho. Básicamente, es la propiedad de un conjunto de  
normas que con base en una serie de principios generales son consonantes  
entre sí para que trabajen armónicamente (*Diccionario Jurídico*).

actos, gastos, etcétera, por parte de personas en un cierto cargo o puesto, hacia un público al cual se debe el bienestar o beneficio de ese cargo, y que ese público tiene el derecho y la obligación de verificar esa actuación, la cual en caso de falla podrá ser sancionable.

Como puede verse, el aspecto de la confianza del público en la información proveniente de los archivos de instituciones gubernamentales tiene componentes más complejos que la confianza del público hacia la información y los archivos en general, y no puede quedarse en simple acceso a la información; tiene ingredientes de transparencia y rendición de cuentas, pero además de familiaridad, estabilidad y coherencia normativa. Es un capital social que debe ser planeado, construido y cuidado, y es a la vez una vocación, una capacidad y una percepción. No proviene de la nada y no se mantendrá sin esfuerzo y cuidado adicionales y cotidianos. No puede ser un producto aleatorio; debe ser el resultado esperado de un plan bien diseñado y ejecutado.

### **Los problemas de confianza de las organizaciones en sus propios sistemas de gestión archivística, archivos y custodios**

*“Cuando los documentos no puedan ser encontrados en los archivos inventa incendios e inundaciones; cuenta historias de tornados.”*

*Anónimo*

Las organizaciones contemporáneas han colectado por años información digital acerca de su quehacer, y mucha de esta información se traduce ya en documentos de archivo. Lo hicieron en primera instancia por una tendencia natural de la evolución de la información, y por otra parte debido a normatividades que así lo han estado exigiendo. En años re-

cientes y debido a su enorme incremento han ido cayendo en cuenta del gran trabajo y alta responsabilidad que ello representa. En especial, esto ha afectado a las organizaciones del sector público, ya que en muchos casos la transición desde los soportes tradicionales a los digitales se dio de manera forzada por las legislaciones de transparencia y apertura, y en innumerables casos esas organizaciones —en especial aquellas del sector público— no estaban preparadas para su manejo adecuado.

Por consiguiente, muchas organizaciones en la actualidad manejan este tipo de información digital pero no confían en ella, y siguen dependiendo de información y procesos manuales para poder administrar sus actividades, al no poder o querer confiar en sus propios archivos digitales. Esta situación impide además que numerosas organizaciones gubernamentales entren de lleno a programas de transparencia de sus actividades —pese a la voluntad política de hacerlo— ante la imposibilidad de poder confiar en su propia información digital, lo cual obstaculiza a su vez ofrecerla.

En todo el mundo es frecuente observar sistemas de gestión de documentos de archivo digitales que contienen malos documentos debido a que éstos carecen de alguno o de toda una serie de elementos de confiabilidad, que ya han sido analizados en el apartado “Conceptos básicos de los documentos digitales” y en el diagrama de “Confiabilidad de un documento de archivo digital”; elementos que informan acerca de las principales características críticas de los documentos de archivo digitales al respecto: procedimientos adecuados, forma fija y contenido estable, contextos identificables a través de relaciones entre ellos mismos y con otros documentos dentro y fuera del sistema, identidad e integridad, adecuados metadatos, etcétera. Clifford Lynch estableció a este respecto que en lo relativo a información:

La integridad requiere de un cierto grado de apertura y audita-  
bilidad, así como la accesibilidad de información y documentos  
de archivo para la inspección pública, al menos en el contexto de  
los procesos de revisión específicos. La integridad en un sistema  
de distribución de información facilita y asegura la capacidad de  
construir y mantener un historial de diálogo intelectual que ade-  
más permita referirse a ese historial durante considerables perío-  
dos. (Lynch, 1994)

Por lo mismo, es muy común encontrar organizaciones  
del sector público que realizan su gestión archivística utili-  
zando al mismo tiempo el mismo fondo archivístico sobre  
soportes tradicionales y sobre soportes digitales. Obvia-  
mente, esto es lógico y natural durante un cierto lapso de  
transición; el problema se da cuando este periodo nunca  
concluye y continúan por años y años con ambas moda-  
lidades en el mismo archivo sin dar el paso final. Esto no  
significa que una organización deba manejar forzosamente  
toda su documentación en forma digital; en modo alguno.  
Cada organización debe decidir de acuerdo a su contexto  
cuál parte de sus documentos de archivo permanecerá so-  
bre soportes tradicionales y cuál pasa a versiones digitales.  
El problema se presenta cuando se decide cambiar cierto  
fondo archivístico hacia documentos de archivo digitales y  
la transición nunca termina de darse.

Cuando se profundiza en ello, casi siempre la razón de  
esta demora es la falta de confianza de la organización ha-  
cia sus propios documentos de archivo digitales, hacia sus  
sistemas de gestión archivística, hacia sus custodios, o hacia  
todos ellos, y casi siempre la razón de esta desconfianza es  
la falta de ingredientes de confiabilidad en alguno o algunos  
de ellos. Por regla general, es muy raro encontrar una orga-  
nización que en esa circunstancia esté consciente de estos  
factores de la confianza: siempre se aducen fallas técnicas,  
del equipo o programas, de un proveedor, del personal; fal-

ta de recursos e innumerables pretextos más. Prácticamente ninguna reconoce que el proceso de transición no culmina por la simple y sencilla razón de que no confían en sus propios archivos digitales, y que ello se debe a mala planeación y diseño del sistema de gestión archivística digital que jamás converge hacia la confianza. Es conveniente resaltar en este punto que no debe entenderse “sistema” simplemente como el equipo y programas de cómputo que posee la organización para administrar sus archivos; “sistema” debe entenderse en su acepción más amplia: un *Sistema de Gestión de Documentos de Archivo Digitales* —Electronic Records Management System o ERMS— es el conjunto de principios, reglas políticas, controles y estrategias que rigen la producción, almacenamiento, uso, mantenimiento y disposición de documentos de archivo de un productor, además de las herramientas y mecanismos usados para implementar esas reglas. Contempla también los recursos humanos y financieros y abarca las etapas de elaboración, mantenimiento y preservación de los documentos de archivo. También se le conoce como “Sistema de Administración de Documentos de Archivo Electrónicos” (Glosario de Preservación..., 2014). Adicionalmente y como parte de la preservación, el sistema debe contemplar:

[...] principios, políticas, reglas, estrategias, controles y herramientas utilizados para implementarlas y que han sido adoptadas por una institución o programa archivísticos, para mantener a largo plazo los componentes digitales y su información relacionada, así como para reproducir documentos de archivo auténticos.” (Glosario de Preservación..., 2014)

Como puede verse, un verdadero sistema de gestión archivística contempla de inicio todos los factores técnicos, humanos, financieros, normativos, documentales, etcétera, que además de administrar documentos de archivo digitales,

permite que éstos sean solventes: auténticos, fidedignos, íntegros, y por ende confiables.

El hecho de que una organización encuentre que no puede confiar en sus documentos de archivo digitales implica por lo general que los componentes de confiabilidad (solvencia, autenticidad, exactitud, etcétera) no fueron contemplados de antemano. Como puede verse de las definiciones anteriores, la simple compra de equipos y programas de cómputo no implica la correcta gestión de los mismos, hecho que sucede con alta frecuencia. Además de esos elementos, se requiere de normatividad, políticas, procedimientos, reglas, controles, personal capacitado, etcétera, que garanticen que los factores que otorgan solvencia, autenticidad, etcétera, y por tanto confianza en los documentos de archivo se integraron a éstos desde el momento de su producción, además de que esos factores se han mantenido a lo largo de toda la vida de los documentos digitales.

Esta situación puede verse a lo largo de innumerables organizaciones en todo el mundo: manejan y solicitan documentos en papel y electrónicos a la vez y nunca acaban de hacer la transición verdadera hacia documentos de archivos totalmente digitales. Una vez que una organización ha decidido cuáles de sus documentos de archivo permanecen en soportes tradicionales y cuáles de ellos se convierten a versiones digitales, es necesario establecer plazos para que la transición se dé. Lo que definitivamente no puede ser es que se continúe manejando el mismo documento de archivo en ambas versiones más allá del periodo de transición mencionado: uno u otro, pero no ambos. Esto sólo crea confusión y molestias al público usuario, duplica los costos innecesariamente, y a la larga genera desconfianza.

Por ejemplo, el Sistema de Administración Tributaria mexicano, o SAT, comenzó desde hace varios años gradualmente

a introducir documentos electrónicos en sustitución de los correspondientes en papel. Poco a poco se fueron otorgando firmas electrónicas a diversos sectores de causantes y se les requirieron declaraciones electrónicas. Posteriormente se integró el capítulo de recibos y facturación hacia sus versiones electrónicas. Conforme se iban consolidando las sucesivas etapas, cada vez más sectores de causantes eran requeridos de este tipo de documentos, hasta que todos los sectores fueron cubiertos y la versión electrónica de estos documentos fiscales fue obligatoria para todos. Hoy en día todos los causantes en el país emiten recibos y facturas normados por el SAT y presentan declaraciones electrónicas por medio de su firma electrónica. No hay alternativa ni versión en papel. Hubo un periodo de transición gradual donde coexistían ambas versiones de documentos y poco a poco se culminó el proceso a todos los sectores. Los documentos de archivo electrónicos de este sistema tienen toda la validez legal necesaria. El Sistema de Administración Tributaria tiene confianza en sus propios documentos digitales. Éste es un caso de éxito de una migración masiva del uso de documentos en papel hacia su versión electrónica.

Por el otro lado, el sistema de finanzas de la Ciudad de México; esto es, su tesorería, implementó desde hace muchos años un sistema informático que produce recibos de pago para el público de manera electrónica, conocido como “línea de captura”. Ahí, el usuario genera en forma remota y electrónica un recibo de pago a favor de la tesorería por un cierto importe y concepto, y puede optar por pagarlo en forma remota y electrónica vía una tarjeta de crédito o puede imprimir el formato y pagarlo en un banco o centro autorizado. En teoría la línea de captura queda registrada en la base de datos del sistema, y cuando el usuario realiza el pago éste queda registrado también ahí, asociado a esa

línea de captura de ese usuario. Cuando ese ciudadano va a realizar algún trámite relacionado con ese pago cualquier dependencia del gobierno de la ciudad debiese poder corroborar en línea si el recibo existe, si fue pagado, cuándo, dónde y cómo. Al fin al cabo es su sistema informático, mismo que generó el recibo y que recibió el dato del pago proveniente de algún cajero. En la práctica esto no sucede así: para cualquier trámite el usuario debe llevar su propia copia impresa del recibo con el comprobante de la operación bancaria. De otra forma no podrá concluir su trámite. Pero eso no es todo: por lo general el usuario debe proporcionar además copias fotostáticas de sus recibos a la dependencia como prueba de que presentó el “original”, copias que se quedan en poder de aquella como soporte papel para sus archivos. El recibo se generó electrónicamente por ellos, el aviso de pago se recibió electrónicamente, por tanto existen como documentos de archivo electrónicos dentro de su propio sistema y debiesen ser verificables electrónicamente por ellos mismos. No sucede así: las ventanillas de las dependencias del gobierno de la ciudad exigen una y otra vez el “original” impreso y guardan sucesivamente la fotocopia en papel de ese documento de archivo cada vez que ese recibo se utilice para un cierto trámite.

Lo mismo sucede con los trámites vehiculares de la ciudad: cualquier trámite implica que el usuario debe presentar el original de la factura del vehículo, el original de una identificación personal, el original de un comprobante de domicilio y el original de los pagos vehiculares anuales de los últimos cinco años —los recibos electrónicos mencionados en el párrafo anterior—. El usuario debe llevar y entregar además copia fotostática de cada uno de ellos a la dependencia al momento del trámite. No importa cuántas veces el mismo usuario realice algún trámite del mismo vehículo:

indefectiblemente deberá presentar una y otra vez los originales y las copias. Supuestamente la dependencia iba a digitalizar los documentos la primera vez que los recibiera previa verificación de originales, y ya no solicitarlos las veces subsecuentes. En la práctica no es así: los documentos son requeridos una y otra vez en original y copias y el proceso de migración hacia documentos de archivo digitales no concluye nunca. La dependencia se ha llenado de múltiples copias de lo mismo y maneja desde hace muchos años dos sistemas de gestión documental del mismo asunto a la vez: el de papel y el electrónico, sin concluir nunca el proceso, con el consiguiente doble costo asociado a la misma y mala imagen al público. Esta situación sucede en muchas partes del mundo. La explicación de este tipo de situaciones ha sido analizada por empresas y organizaciones que se especializan en la migración de archivos. En términos generales, ellas agrupan las causas de falla en falta de políticas al respecto, ineficiencias en la operación de los sistemas, fallas en el rendimiento o comportamiento de los sistemas, mala relación costo-beneficio, falta de elementos de autenticidad e integridad en los documentos digitales, falta de controles en los procesos, etcétera.<sup>12</sup> Al final, todo esto se traduce en una situación obvia: la dependencia no confía en sus propios documentos de archivo electrónicos y por lo mismo debe requerir una y otra vez los de papel. El proceso de migración no concluye nunca. Si se busca en las razones de este proceder, seguramente se hallará que sus archivos y procesos digitales carecen de los elementos de autenticidad, integridad, etcétera, que los harían confiables, y al no serlo, no pueden entonces sustituirse definitivamente por la

---

12 Véase como ejemplo la página de la compañía Iron Mountain: <http://www.ironmountain.com/Knowledge-Center/Reference-Library/View-by-Documents-Type/White-Papers-Briefs/H/How-to-Begin-Addressing-the-Paper-to-Digital-Challenge.aspx>

versión totalmente electrónica. Éstos son casos de falta de éxito de una migración masiva del uso de documentos en papel hacia su versión electrónica, precisamente por la falta de confianza de la dependencia hacia sus propios documentos de archivo digitales. Como éstos pueden encontrarse casos similares en todo el mundo.

En muchos casos la situación es todavía peor: no es que haya falta de confianza en los documentos de archivo electrónicos por parte de una organización, sino que hay una total falta de voluntad por parte de ésta en usar las versiones electrónicas de ellos, siendo totalmente confiables por naturaleza y estructura. Por ejemplo, hasta hoy la Universidad Nacional Autónoma de México exige a sus aspirantes al estudiar un posgrado que presenten el original del título universitario del ciclo anterior, aun si ese título fue expedido por ella misma. Por supuesto que dentro de esta institución existen archivos electrónicos confiables al respecto, donde se puede verificar electrónica, remota e instantáneamente la existencia o no de ese título, además de toda la documentación que lo sustenta, pero obviamente hay una falta de voluntad de usarlos. Más aún, el organismo federal de profesiones cuenta con un sistema en línea, abierto en la red, donde puede verificarse la existencia del número de registro federal correspondiente a cada título, con la institución asociada que lo expidió. Esto significa que puede hacerse una verificación instantánea y cruzada en red en dos posibles sistemas informáticos —uno interno y otro externo a la institución—, evitando así al usuario el tener que llevar físicamente ese documento para presentarlo, que por su misma naturaleza es irremplazable, es delicado, no puede doblarse y es por tanto incómodo de transportar. Éste definitivamente no es un caso de falta de confianza en los documentos de archivos electrónicos propios, ni una falta

de posibilidad técnica de consultarlos. Es simplemente un ejemplo de una total falta de voluntad de hacerlo y de simplificar trámites. Éste no es un caso único o aislado: existen innumerables casos semejantes en todo el mundo.

**Los problemas de confianza del poder público para con sus dependencias acerca de la cantidad y calidad de la información que guardan y el acceso que de ella brindan al público**

*“Si alguna información no aparece en nuestros archivos, no ha existido.”*

*Jocasta Un, Star Wars- Ataque de los clones*

Como ya ha sido establecido, durante las tres últimas décadas ha habido en la mayor parte de los países democráticos del mundo una vocación y un acuerdo político de brindar mayor acceso a la ciudadanía a la información, en especial la administrativa, con miras a una mayor transparencia y democracia más participativa. Uno de los grandes problemas derivados de esto es que en muchos países los archivos no estaban preparados para ello. A partir de ese momento se comenzó a crear la brecha entre los países que habían seguido previamente una buena o al menos aceptable “tradicción de administración archivística” y los que no.

“La libertad de expresión, para no ser un ejercicio estéril y completamente vacío, debe estar nutrida por información; en este sentido, el que los ciudadanos puedan acceder a los documentos y archivos públicos les permite —instrumentalmente— un mejor ejercicio de su libertad de expresión.” (Carbonell, 2007: 80) Que la legislación establezca en un cierto momento de un país que existe la voluntad política para el acceso a la información gubernamental, la transpa-

rencia, etcétera, y que la erija en un derecho ciudadano por ley, no significa que esa información estará accesible para el público de manera automática y fluida. Esa información proviene en su inmensa mayoría de archivos de la administración, que deben por tanto estar contruidos, organizados, y preparados para su consulta. En algunos países esto se logró con poco esfuerzo, pues los archivos ya estaban contruidos y organizados de manera aceptable y regular, y abrirlos al público significó un esfuerzo adicional relativamente pequeño; pero hay muchos otros donde los archivos estaban —y están— muy lejos de ese estadio.

En muchos países del orbe y hasta antes de las leyes de acceso a la información, los archivos eran considerados activos patrimoniales de las dependencias gubernamentales que los creaban: ellas los producían, los organizaban y los mantenían para uso exclusivo interno de esa dependencia; sólo sus funcionarios podían acceder a ellos y explotarlos, y la información ahí contenida era opción exclusiva de esa dependencia, que ejercía una potestad absoluta sobre los mismos. En muchos casos era peor aún: los archivos eran considerados patrimonio personal del directivo en turno; era la historia de su gestión personal y por tanto era posible —y llegó a suceder— que el funcionario saliente se llevara consigo “su” archivo. En muchos otros casos, por necesidades de espacio o de alguna índole parecida, se desechaban series documentales completas. Esta historia se repitió una y otra vez en muchos lugares del mundo, México inclusive. En contadas leyes o disposiciones administrativas antiguas estaba establecido que la organización tuviese la obligación de construir y/o mantener un archivo, ni que era patrimonio de ella. Las leyes al efecto eran extremadamente someras e ambiguas. Por tanto el disponer del mismo no contravenía ninguna norma al respecto; quedaba al libre

albedrío del funcionario en turno. Y esto ha sucedido en incontables países del orbe: la obligación de crear y mantener archivos y de considerarlos patrimonio público encargado a una cierta dependencia gubernamental es algo de reciente creación en numerosas legislaciones mundiales.

En este punto cabe distinguir entre dos dimensiones de la administración y custodia de archivos. En muchos países, México entre ellos, la atención hacia los archivos se concentró preferentemente en los históricos ya que éstos han constituido secularmente la principal fuente de información para investigadores. Por lo mismo se emitieron en mucha mayor medida disposiciones para la gestión y/o salvaguarda de archivos históricos, pero muy pocas en cuanto a archivos administrativos. Hay países con gran *tradición archivística* —México por ejemplo—, en el sentido de que su tratamiento formal data de bastante tiempo atrás, y se cuenta con variados acervos históricos con numerosos documentos que datan de tiempos precolombinos, coloniales, de la época independiente, de la revolución, etcétera, desde el siglo xv hasta el xxi. Hay de todo tipo: artísticos, técnicos, geográficos, históricos, jurídicos, eclesiásticos, etcétera; en todas sus modalidades: manuscritos, impresos, grabados, fotografías, etcétera. A pesar de todas las vicisitudes, México cuenta con una gran *tradición histórica archivística* en cuanto al número y alcance en el tiempo, temático, geográfico, etcétera, de sus documentos. En buena medida, existen y ha habido numerosas disposiciones para su gestión y salvaguarda. Pero ese no es el punto. Nos hemos referido previamente a una *tradición administrativa archivística*, en donde la situación cambia dramáticamente fuera de los archivos históricos. Durante mucho tiempo México no fue tradicionalmente un país que hubiese hecho esfuerzos nota-

bles en la producción, administración, conservación etcétera, de sus archivos administrativos.

Nacif lo menciona así:

Hasta el año de 1949, aproximadamente, los archivos tuvieron dentro de la Administración Pública un alto nivel institucional, jurídico y una reconocida capacidad técnica y operativa en su condición de generador de servicios esenciales para los órganos de gobierno [...] el país y la administración pública cambiaron y, al faltar una planeación integral para el cambio, los archivos se quedaron en un letargo y no pudieron adaptarse a las nuevas condiciones que se presentaron en cada una de las dependencias y entidades [...] (Nacif, 2008: 14)

Quitando los archivos históricos, hasta décadas recientes poco se hizo como país en establecer políticas de administración archivística de amplio espectro y largo alcance, de formación y capacitación de suficiente personal idóneo al efecto, así como dotación de presupuestos adecuados a las áreas de archivo. Por lo mismo los niveles de administración de archivos gubernamentales se volvieron totalmente inconsistentes: había sectores mucho mejor organizados, otros aceptablemente, y muchos más sin organización. Por su misma naturaleza, el ámbito federal se desarrolló mejor que los ámbitos estatales, donde mucho tenía que ver el nivel socioeconómico de cada estado. El ámbito municipal se veía prácticamente abandonado.

Hubo algunos esfuerzos notables: el Comité Técnico Consultivo de Unidades de Correspondencia y Archivo del Gobierno Federal en 1969, el Sistema Nacional de Archivos en 1978, donde por vez primera se ordenó “la organización” de las “unidades de documentación en trámite” y de las “unidades de documentación en concentración”, los proyectos del Inventario Nacional de archivos y del Directorio Nacional de Archivos en los noventa, el Programa de Moderni-

zación Archivística del Gobierno Federal, la traducción y elaboración de textos por parte del Archivo General de la Nación, los numerosos seminarios y congresos organizados al efecto, por mencionar algunos. Pero todo eso —importante y notable como fue— sólo logró crear parcialmente una conciencia, una cultura, una política nacional archivística, y poco una *tradición administrativa archivística* de cobertura nacional.

En el aspecto legislativo, poco había más allá de las disposiciones para el Archivo General de la Nación y algunos estatales, que, como ya se mencionó, tenían como ámbito los archivos históricos. La Ley General de Bienes Nacionales de 1944 (México – Ley General..., 1944) incluía a los archivos dentro de una lista enorme de bienes patrimoniales: monumentos históricos, piezas arqueológicas, libros, películas, obras de arte de museos, etcétera. En su artículo 2º se consignaba: “Son bienes del dominio público: Los bienes muebles de propiedad federal que por su naturaleza no sean sustituibles, como los expedientes de las oficinas y archivos públicos [...]” ¿Y a quién pertenecían los que no eran de propiedad federal?: los estatales, municipales, de organismos autónomos, descentralizados, etcétera. Las leyes estatales no complementaban prácticamente nada al respecto. Gran ambigüedad entonces.

En 1972 se emitió la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas que lo estableció un poco más preciso en su Artículo 36, Fracción II: “Por determinación de esta ley son monumentos históricos: [...] los documentos y expedientes que pertenezcan o hayan pertenecido a las oficinas y archivos de la federación, de los estados o de los municipios y de las casas curiales.” (México. Ley Federal sobre Monumentos..., 1972) Algo se redujo la indeterminación, pero todavía dejaba mucho qué

desear. Durante las décadas de los ochenta y los noventa, algunos estados de la república comenzaron a emitir algunas legislaciones propias en materia de archivos, pero igual, primordialmente históricos. En enero de 1983 le fue agregada al Código Penal Federal una cláusula de responsabilidad de funcionarios públicos al respecto, vigente hasta la fecha:

Artículo 214: Comete el delito de ejercicio ilícito de servicio público, el servidor público que: [...] Fracción IV. Por sí o por interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice, o inutilice ilícitamente información o documentación que se encuentre bajo su custodia, o a la cual tenga acceso, o de la que tenga conocimiento en virtud de su empleo, cargo o comisión. (México. Código Penal Federal, 1931)

Como puede verse, en el aspecto legislativo muy poco hubo en materia de administración de archivos, y su especificidad fue mínima. Todo esto fue creando en México esa falta de *tradición administrativa archivística* —diferente a *tradición histórica archivística* como ya se estableció—. Por lo mismo, cuando la voluntad política y las leyes de transparencia y acceso a la información arribaron, la casi totalidad de la información no estaba adecuadamente disponible, en el entendido que esa información provendría en su inmensa mayoría de archivos de la administración pública, que deberían haber estado por tanto construidos, organizados, preparados para su consulta.

[...] los archivos son parte legítima y necesaria de la Administración Pública, ya sea Federal, Estatal o Municipal; no obstante, parecería que ni a ésta ni a sus estudiosos les ha interesado en lo más mínimo, por lo que la problemática que enfrenta el Archivo para garantizar el libre acceso a la información en los archivos públicos estriba en primera instancia en la ineficiencia, el estancamiento, la marginalidad y el escaso servicio que estos repositorios brindan a las propias dependencias y entidades gubernamentales. (Nacif, 2008: 15)

La primer mención legal mexicana de normatividad acerca de acceso a la información data de 1977, cuando al artículo 6° de la Constitución —el relativo a la libertad de expresión— le fue agregado un detalle mínimo al respecto: “el derecho a la información será garantizado por el Estado.” El espíritu del acceso a la información se gesta ahí, pero al no haber mayor abundamiento ni obligación para la administración pública, no incidió en lo absoluto sobre la producción y preservación de archivos por parte de ella ni conllevaba obligaciones específicas al respecto. La primera normatividad básica al respecto sería agregada a la Constitución hasta el año 2007, como se verá con más detalle.

Aun sin normatividad constitucional y como primer paso significativo en la materia, se emitió en México en 2002 la primera “Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental” (México. Ley Federal de Transparencia..., 2002), con la intención de comenzar a establecer y normar este derecho ciudadano. Es hasta el Reglamento de esa ley, publicado en 2003, que comienzan a articularse las primeras disposiciones legislativas mexicanas para convertir a los archivos en verdadero patrimonio público y las primeras e incipientes obligaciones hacia las dependencias de la administración pública para construirlos, mantenerlos y difundirlos:

Capítulo VII. Organización de archivos.

Artículo 42. El Archivo General de la Nación, en coordinación con el Instituto, expedirá los lineamientos que contengan los criterios para la organización, conservación y adecuado funcionamiento de los archivos de las dependencias y entidades.

Artículo 43. Cuando la especialidad de la información o de la unidad administrativa lo requieran, los comités establecerán criterios específicos para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades [...]

Artículo 44. Todo documento en posesión de las dependencias y entidades formará parte de un sistema de archivos de conformi-

dad con los lineamientos y criterios a que se refiere este capítulo; dicho sistema incluirá al menos, los procesos para el registro o captura, la descripción desde el grupo general, subgrupo y expediente, archivo, preservación, uso y disposición final, entre otros que resulten relevantes.

Artículo 45. Los actos y procedimientos que se encuentren en trámite ante las unidades administrativas de las dependencias y entidades, así como las resoluciones definitivas que se adopten por éstas, deberán contar con la documentación que los sustente. (México. Reglamento..., 2003)

Como puede observarse, el artículo 44 de este reglamento por fin establece que “[...] todo documento en posesión de las dependencias y entidades formará parte de un sistema de archivos [...]”.

La primera normatividad que contempla con detalle la organización y obligaciones de los archivos gubernamentales son los “Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal”, emitidos en 2004, los cuales establecen ya en sus considerandos:

Que la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental descansa en el principio de acceso a la información contenida en los expedientes y documentos, que registran el ejercicio de las atribuciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, por lo que los archivos constituyen el medio que permitirá el acceso a la información pública gubernamental y auspiciará la rendición de cuentas;

Que para el ejercicio del derecho de acceso a la información es indispensable que los documentos estén organizados y conservados bajo criterios uniformes de tal manera que permitan su localización expedita, disponibilidad e integridad;

Que la correcta organización archivística contribuirá a sentar las bases para la modernización y eficiencia de las actividades de la Administración Pública Federal, por lo que las dependencias y entidades deberán prever la aplicación de tecnologías de la información en el manejo documental;

Que el acceso restringido a la información reservada y confidencial requiere asegurar su conservación y custodia, por lo cual los archivos se convierten en el instrumento fundamental para evitar que se usen, oculten, destruyan, divulguen o alteren indebidamente los expedientes y documentos, y

Que los servidores públicos están obligados a garantizar la integridad y conservación de los expedientes y documentos, facilitar y controlar su uso y destino final, así como permitir la adecuada conformación de la memoria institucional de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal [...]

[...] Primero. Los presentes Lineamientos establecen los criterios de organización y conservación de la documentación contenida en los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, con el objeto de que éstos se conserven íntegros y disponibles para permitir y facilitar un acceso expedito a la información contenida en los mismos [...]

Tercero. Las dependencias y entidades establecerán y supervisarán a través de los comités de información, criterios específicos de organización y conservación de archivos [...]

Cuarto. Los titulares de las dependencias y entidades asegurarán el adecuado funcionamiento de sus archivos, para lo cual deberán adoptar las medidas necesarias de acuerdo con lo dispuesto por la ley, su reglamento, los presentes Lineamientos [...]

Quinto. La organización de los archivos deberá asegurar la disponibilidad, localización expedita, integridad y conservación de los documentos de archivo que poseen las dependencias y entidades [...] (México. Lineamientos Generales para la Organización..., 2004).

Ésta es la primera normatividad que contempló con detalle las obligaciones de las dependencias gubernamentales y de sus titulares, e hizo definiciones básicas de los conceptos archivísticos a aplicarse: administración de documentos, archivos de trámite, concentración, históricos, catálogo de disposición documental, cuadro general de clasificación archivística, documento electrónico, plazos, valoración, conservación, por mencionar algunos. También comenzó a especificar procedimientos y estructuras para los archivos. Y señaló en uno de sus artículos transitorios que, a más

tardar el 1 de enero de 2005, los sujetos obligados deberían contar con cuadros de clasificación, catálogos de disposición, guía simple de archivos, calendario institucional en el que se establezcan fechas para la organización total de sus archivos, etcétera; esto es, once meses después de publicados los lineamientos; situación algo idealista, dada la falta de tradición administrativa archivística. De hecho, el entonces Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) elaboró y aplicó una encuesta a efecto de verificar los avances reales contra lo especificado. En su introducción establece: “[...] era necesario contar con información acerca de la brecha existente entre lo que establece dicha normatividad y la situación real en torno a su observancia.” En los resultados consignados en ese documento puede corroborarse gran parte de lo aquí establecido. (IFAI, 2008)

La normatividad constitucional que soporta todo esto fue emitida hasta el año 2007, cuando serían agregados los elementos mínimos de normatividad a la Constitución Política mexicana, en su artículo correspondiente a la libertad de expresión:

Artículo 6º, Fracción I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública [...]

v. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.

vi. Las leyes determinarán la manera en que los sujetos obligados *deberán hacer pública la información* [...] (México. Decreto..., 2007)

Es hasta entonces que se cuenta con norma jurídica constitucional y reglamento que convierten a los archivos en patrimonio público, y sientan las bases para la obligatoriedad

de su creación y su acceso ciudadano. Leyes de transparencia locales se fueron emitiendo a nivel de los congresos de cada estado entre 2002 y 2007, con diversos niveles de especificidad hacia los archivos.

Es hasta el año de 2010 cuando se publica el primer “acuerdo” con las primeras disposiciones algo más detalladas acerca de la asignación de responsabilidades para el manejo de archivos en las dependencias de la administración pública federal, así como algunas de tipo operativo que comienzan a sentar las primeras bases prácticas para la construcción y mantenimiento de archivos con miras a brindar servicios de información al servicio de la transparencia, rendición de cuentas, etcétera (México. Acuerdo..., 2010). Este acuerdo ha sido reformado para actualizarlo en 2011, 2012 y 2016.

Finalmente, la Ley Federal de Archivos emitida el 23 de enero de 2012 es la primera legislación mexicana de amplio alcance que se dedica totalmente al tema de los archivos. Si bien es una ley federal, incluye ya disposiciones para la organización y conservación de los archivos en posesión de los organismos constitucionales autónomos y aquellos con autonomía legal, pero más importante, habla ya de:

Establecer los mecanismos de coordinación y de concertación entre la federación, las entidades federativas y los municipios para la conservación del patrimonio documental de la nación, así como para fomentar el resguardo, difusión y acceso de archivos privados de relevancia histórica, social, *técnica*, científica o cultural. (México. Ley Federal de Archivos, 2012)

Esta ley sería reglamentada el 13 de mayo de 2014 abundando un poco más en detalles normativos, pero sobre todo organizativos y prácticos para la construcción, mantenimiento y difusión de los archivos para acceso al ciudadano. (México. Reglamento..., 2014)

El citado artículo 6° constitucional sería reglamentado hasta el 4 de mayo de 2015 con la expedición de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (México. Ley General de Transparencia..., 2015). En ella se estableció:

Artículo 19. Se presume que la información debe existir si se refiere a las facultades, competencias y funciones que los ordenamientos jurídicos aplicables otorgan a los sujetos obligados.

Artículo 24. Para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, los sujetos obligados deberán cumplir con las siguientes obligaciones, según corresponda, de acuerdo a su naturaleza:

IV. Constituir y mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental, conforme a la normatividad aplicable;

V. Promover la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles;

XI. Publicar y mantener actualizada la información relativa a las obligaciones de transparencia;

XII. Difundir proactivamente información de interés público.

Como puede verse en esta ley general, su artículo 19 dice “se presume que la información debe existir”. ¿Cuándo fueron obligadas las dependencias a crearla? Si en el acuerdo o decreto de creación de cada una se estableció esa obligación, la información debería existir; si no estaba en ese acuerdo, obviamente no estaba obligada de origen. En la inmensa mayoría de esos acuerdos o decretos no fue especificado nada al respecto. Esas obligaciones realmente comenzaron a existir a partir de la promulgación del citado Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del 2003, que especifica en su artículo 44: “Todo documento en posesión de las dependencias y entidades formará parte de un sistema de archivos [...]”. Las obligaciones se incrementaron un poco al respecto en 2007 en la reforma al artículo 6° constitucional, que en su fracción v dice: “[...] los sujetos obligados debe-

rán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados [...]” y se especifican algo más en el primer acuerdo de 2010 y en la Ley Federal de Archivos de 2012.

En julio del 2015 se emiten los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal (México. Lineamientos Generales..., 2015) y los Lineamientos para la Creación y Uso de Sistemas Automatizados de Gestión y Control de Documentos (México. Lineamientos para la Creación y Uso..., 2015) detallando entrambos un poco más las obligaciones y actividades al respecto en este sector de la administración pública.

La promulgación de la nueva Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública en 2016 amplía la base de sujetos obligados, y refrenda en su artículo 11 las obligaciones previamente establecidas: “IV. Constituir y mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental conforme a la normatividad aplicable; v. Promover la generación, documentación, y publicación de la información en Formatos Abiertos y Accesibles.” (México. Ley Federal de Transparencia..., 2016)

Además, establece con más detalle en sus artículos 68 y 69 la información que debe ser obligatoriamente construida y mantenida por los respectivos sujetos. Simultáneamente, se emiten en ese año los Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos, los cuales abonan todavía más en el detalle de la construcción, manejo y salvaguarda de los archivos. (México. Lineamientos para la Organización..., 2016)

Como ha podido verse, las obligaciones de construir, organizar y mantener archivos se fueron creando e incrementando gradualmente entre 2002 y 2016, y en un principio muchas de ellas sólo tuvieron alcance federal, por lo que en la práctica no había muchas más obligaciones y/o linea-

mientos preexistentes para todas las dependencias gubernamentales como para que en 2015 la ley estableciera que “se presume que la información debe existir”. En el ámbito estatal, las 32 leyes de transparencia y acceso a la información se promulgaron entre 2002 y 2007, donde se fueron estableciendo las obligaciones de construir y mantener archivos para uso público a nivel de dependencias de estados y municipios (IFAI, 2013). Por lo mismo, una gran cantidad de esos archivos en realidad se encuentra en construcción o —en el mejor de los casos— bajo fuerte remodelación.

A continuación se presenta una tabla de tiempo con el resumen de las legislaciones mexicanas que tienen alguna relación con los archivos (*Tabla 1*).

*Tabla 1*

Tabla de tiempo de la legislación mexicana con relación a archivos - 2016

<p><b>1944. Ley General de Bienes Nacionales</b> - “Son bienes del dominio público: Los bienes muebles de propiedad federal que por su naturaleza no sean sustituibles, como los expedientes de las oficinas y archivos públicos [...]”.</p> <p><a href="http://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4478320&amp;fecha=26/08/1944&amp;cod_diario=189900">http://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4478320&amp;fecha=26/08/1944&amp;cod_diario=189900</a></p>
<p><b>1977. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</b> - Agregado a su artículo 6°, el relativo a la libertad de expresión: “el derecho a la información será garantizado por el Estado”.</p>
<p><b>2002. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental</b></p> <p><a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=727870&amp;fecha=11/06/2002">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=727870&amp;fecha=11/06/2002</a></p>
<p><b>2003. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental</b></p> <p>Capítulo vii. Organización de archivos.</p> <p>Artículo 42. El Archivo General de la Nación, en coordinación con el Instituto, expedirá los lineamientos que contengan los criterios para la organización, conservación y adecuado funcionamiento de los archivos de las dependencias y entidades.</p> <p>Artículo 43. Cuando la especialidad de la información o de la unidad administrativa lo requieran, los comités establecerán criterios específicos para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades [...]</p> <p>Artículo 44. Todo documento en posesión de las dependencias y entidades formará parte de un sistema de archivos de conformidad con los lineamientos y criterios a que se refiere este capítulo; dicho sistema incluirá al menos, los procesos para el registro o captura, la descripción desde el grupo general, subgrupo y expediente, archivo, preservación, uso y disposición final, entre otros que resulten relevantes.</p> <p>Artículo 45. Los actos y procedimientos que se encuentren en trámite ante las unidades administrativas de las dependencias y entidades, así como las resoluciones definitivas que se adopten por éstas, deberán contar con la documentación que los sustente.</p> <p><a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFTAIPG.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFTAIPG.pdf</a></p>
<p><b>2004. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.</b> Contemplan obligaciones de las dependencias y de sus titulares, y tiene definiciones básicas de los conceptos archivísticos a aplicarse. También comenzó a especificar procedimientos y estructuras para los archivos. <a href="http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2004&amp;month=02&amp;day=20">http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2004&amp;month=02&amp;day=20</a></p>

<p><b>2007. Decreto por el que se adiciona un segundo párrafo con siete fracciones al Artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b>                  Artículo 6°, Fracción I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública [...]                  v. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión y el ejercicio de los recursos públicos.                  vi. Las leyes determinarán la manera en que los sujetos obligados deberán hacer pública la información [...] <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4994148&amp;fecha=20/07/2007">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4994148&amp;fecha=20/07/2007</a></p>
<p><b>2010. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos.</b>  <a href="http://www.transparencia.inecc.gob.mx/transparencia/50_d_2755_11_08_2011.pdf">http://www.transparencia.inecc.gob.mx/transparencia/50_d_2755_11_08_2011.pdf</a>                  Reformado en 2011: <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5202418&amp;fecha=27/07/2011">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5202418&amp;fecha=27/07/2011</a>                  Reformado en 2012: <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5278974&amp;fecha=23/11/2012">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5278974&amp;fecha=23/11/2012</a>                  Reformado eln2016: <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5428447&amp;fecha=03/03/2016">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5428447&amp;fecha=03/03/2016</a></p>
<p><b>2012. Ley Federal de Archivos</b>                  [...] establecer los mecanismos de coordinación y de concertación entre la federación, las entidades federativas y los municipios para la conservación del patrimonio documental de la nación, así como para fomentar el resguardo, difusión y acceso de archivos privados de relevancia histórica, social, <i>técnica, científica o cultural</i>.  <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5230610&amp;fecha=23/01/2012">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5230610&amp;fecha=23/01/2012</a></p>
<p><b>2014. Reglamento de la Ley Federal de Archivos</b>  <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5344323&amp;fecha=13/05/2014">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5344323&amp;fecha=13/05/2014</a></p>
<p><b>2015. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>                  Artículo 19. Se presume que la información debe existir si se refiere a las facultades, competencias y funciones que los ordenamientos jurídicos aplicables otorgan a los sujetos obligados.                  Artículo 24. Para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, los sujetos obligados deberán cumplir con las siguientes obligaciones, según corresponda, de acuerdo a su naturaleza:                  iv. Constituir y mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental, conforme a la normatividad aplicable;                  v. Promover la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles;...                  xi. Publicar y mantener actualizada la información relativa a las obligaciones de transparencia;                  xii. Difundir proactivamente información de interés público.  <a href="http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf">http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf</a></p>
<p><b>2015. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal.</b> Complementan y perfeccionan los emitidos en 2004.  <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399403&amp;fecha=03/07/2015">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399403&amp;fecha=03/07/2015</a></p>
<p><b>2015. Lineamientos para la Creación y Uso de Sistemas Automatizados de Gestión y Control de Documentos</b>  <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399401&amp;fecha=03/07/2015">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399401&amp;fecha=03/07/2015</a></p>
<p><b>2016. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>                  Art. 11 - iv. Constituir y mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental conforme a la normatividad aplicable;                  v. Promover la generación, documentación, y publicación de la información en Formatos Abiertos y Accesibles; Además establece con más detalle en sus artículos 68 y 69 la información que debe ser obligatoriamente construida y mantenida por los respectivos sujetos.  <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436283&amp;fecha=09/05/2016">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436283&amp;fecha=09/05/2016</a></p>
<p><b>2016. Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos</b>  <a href="http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436056&amp;fecha=04/05/2016">http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436056&amp;fecha=04/05/2016</a></p>

De lo anterior puede deducirse que —con algunas excepciones—, al no haber ninguna obligación expresa de construir y mantener los archivos por parte de la administración pública previa al año 2002, la decisión de hacerlo o no hacerlo se daba en función de la *tradición administrativa archivística* de la dependencia, y si no existía simplemente quedaba al libre albedrío de los titulares de las dependencias. Hay sectores y dependencias que sí tuvieron esa vocación: por ejemplo, el poder judicial por su misma naturaleza tuvo mayor actividad y logros en este aspecto, en especial sus dependencias federales; las notarías, el sector salud, el sector tributario, etcétera, son algunos ejemplos de sectores que —sin estar en un estadio ideal— habían mantenido una aceptable *tradición administrativa archivística* que les ha permitido transitar un poco más rápida y suavemente hacia el cumplimiento de las disposiciones de obligaciones archivísticas. Habiendo bastantes y muy dignas excepciones, desgraciadamente el balance de esta “tradición” en todos los sectores y todos los niveles arroja un déficit en términos generales.

Si a esa falta de disponibilidad de la información pública le sumamos la secular tradición “patrimonialista” de muchos funcionarios en cuanto a la propiedad exclusiva de la dependencia en lo relativo a la información, en términos generales el resultado conlleva a problemas de confianza del poder público para con sus dependencias acerca de la cantidad y calidad de la información que realmente guardan y el acceso efectivo que de ella brindan al público.

Estos problemas de confianza son naturales y explicables por las precondiciones de falta de existencia, de organización y de difusión de la información de la administración pública. El caso mexicano aquí detallado es común en numerosos países. Pero como ya se ha establecido, la falta de

confianza no necesariamente tiene que ser un factor negativo. De acuerdo con muchos autores, en las democracias modernas es un requisito deseable y debe ser motor de la verificación y el seguimiento. Bajo este principio, la supervisión y auditoría dentro de las organizaciones nacen de la desconfianza, pero son formas de canalizarla positivamente para garantizar resultados, rendir cuentas adecuadamente y con ello transitar hacia la confianza en esas organizaciones. Por extensión, la desconfianza no debe ser sólo de los ciudadanos hacia los gobernantes y organizaciones, sino también del poder público central hacia las organizaciones que conforman su administración pública. Algunos autores no denominan a la auditoría, supervisión y control *desconfianza*, sino “comportamiento vigilante y prudente” que se encuentra fuera de ella. Al margen de discusiones retóricas acerca de las denominaciones y de que la supervisión sea parte o no de la desconfianza, es obvio que esas actividades se consideran elementos importantes para la confianza: ése es el punto.

Al igual que la confianza, la desconfianza también requiere de información o evidencia y no es un enemigo al que se deba atacar. Al igual que la confianza, ambas son parte objetivas y parte subjetivas y deben racionalizarse. Como ya fue establecido por Luhmann (1996: 111), la racionalidad de un sistema no puede establecerse únicamente en función de la confianza, incluye también a la desconfianza; tiene dos dimensiones. La confianza, que recae en una alternativa crítica; la desconfianza, que altera la decisión: “La desconfianza es un mecanismo que permite recabar mayor información respecto al otro y, por lo tanto, puede ser un proceso transitorio hacia la confianza.” El expresidente Ronald Reagan, durante las negociaciones con la Unión Soviética acerca del desarme nuclear en la década de los ochenta, tenía fama de

citar con frecuencia el adagio *trust, but verify* a propósito de implementar medidas para el logro efectivo de esos objetivos. Curiosamente, el mandatario había tomado su frase de un antiguo proverbio ruso: *doveryai, no proveryai*, que significa exactamente eso: *confía, pero verifica*.

Auditoría, supervisión y control son entonces esos mecanismos que permiten que el poder público verifique que las disposiciones en materia de acceso a la información se van cumpliendo y que la tendencia tenga crecimiento positivo. Esto es de suma importancia para que la transparencia, acceso a la información, gobierno abierto, etcétera, no se queden en pura retórica y realmente vayan abonando en favor de una mayor democracia. La voluntad política requiere además de acciones que la vuelvan realidad práctica. A nivel mundial existen numerosos estudios, índices, etcétera, acerca de los niveles de transparencia alcanzados por países, regiones, continentes. Del análisis comparativo de ellos puede observarse que existen muchos países en donde ya fueron emitidas leyes para el acceso a la información, transparencia, etcétera, desde hace ya algunos años y, no obstante, sus niveles de percepción de transparencia se mantienen muy bajos. Los análisis al respecto —siendo complejos por su misma naturaleza— aducen diversas razones para ello, pero siempre incluyen entre ellas la falta de puesta en marcha de acciones de auditoría, supervisión y control para lograr efectivamente que la información solicitada se otorgue. Además de lo anterior, las leyes de acceso a la información para los ciudadanos se desdibujan en la falta de información gubernamental suficiente, veraz, pertinente, oportuna. En suma: archivos con poca o nula producción, organización, accesibilidad o difusión.

Existen por supuesto diversas estructuras para realizar efectivamente estas tareas de auditoría, supervisión y con-

trol del derecho de acceso a la información. Neuman (2009: 5-8) distingue tres tipos de ellas: 1) apelaciones o revisiones a través del sistema judicial; 2) comisiones o tribunales de apelación de información con facultad para emitir órdenes vinculantes; 3) una comisión o un *ombudsman* de información con facultad para formular recomendaciones. También puede ser una combinación de ellas (Neuman, 2009: 5).

En México, se decidió efectuar estas tareas principalmente por medio de la segunda de esas opciones: se crearon institutos autónomos al efecto tanto federal como estatales. Desde al año de 2002 se creó el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública que ha tenido como objetivo: “Garantizar en el Estado mexicano los derechos de las personas a la información pública y a la protección de sus datos personales, así como promover una cultura de transparencia, rendición de cuentas y debido tratamiento de datos personales para el fortalecimiento de una sociedad incluyente y participativa.”

A lo largo de los años se le han ido agregando funciones, atribuciones, etcétera, y se ha expandido su ámbito de acción, por lo que desde 2015 se le denomina Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Este instituto se refuerza con organizaciones semejantes de ámbito estatal en cada una de las entidades federativas. Tiene varias funciones, pero básicamente es el órgano que se encarga de la auditoría y supervisión para el cumplimiento de todas las disposiciones normativas al efecto del acceso a la información pública, la transparencia, la rendición de cuentas, etcétera. Los institutos nacionales y estatales han tratado primordialmente de evitar que la información sea negada o escondida.

Como ya fue establecido en el apartado “Importancia social de la confianza”, entre las características sociales de la

confianza se ha demostrado que entre más existan procesos organizacionales que desarrollen expectativas positivas de predictibilidad, confiabilidad y competencia, mejor serán calificadas las capacidades y voluntad posibles de esas organizaciones para realizar la acción deseada en el futuro. En la medida en que esas capacidades y voluntad sean mejor evaluadas y percibidas, crecerá su autoridad moral y profesional y, por ende, la confianza pública en sus responsables.

### **Los problemas de confianza por parte de responsables y profesionales de bibliotecas y archivos digitales en nuevas soluciones y servicios en “la nube”**

*“La Red es la computadora.”*

*John Gage. Sun Microsystems*

En la última década se observó un notable incremento en el uso del conjunto de servicios conocidos genéricamente como “Cómputo en la Nube” —“Cloud Computing”, “Informática en la Nube”, “Computación en Nube” o “Servicios en la Nube”—. Básicamente, “la nube” es un modelo de acceso sobre demanda y en forma remota a recursos informáticos compartidos —servidores, telecomunicaciones, aplicaciones, servicios, almacenamiento, etcétera— de forma rápida, económica y fácilmente configurable a diversas necesidades de los usuarios. Las tendencias de años recientes muestran un marcado crecimiento en el uso de esos servicios, donde cada vez más personas y empresas migran al uso de ellos. Sin entrar en gran detalle, y sólo con fines de establecer cuán poderosa es esta tendencia, la firma consultiva Forrester (2016) —que se dedica a realizar constantemente estudios en este tema— estableció que en el año 2008 el mercado global de servicios en la nube valía 5,700 millones de dólares; para

2012 ascendió a 41,000 millones; en 2016 importó 114,000 millones, y para 2020 valdrá casi 160,000 millones. Además, los resultados han rebasado a los pronósticos año con año. Otros estudios semejantes como los de Forbes (2016) o Gartner (2016) arrojan datos muy parecidos.

Al igual que sucede con muchos otros productos de Tecnologías de Información y Comunicaciones —TIC— se ofrece y se comercializa como una revolución de estas con enorme exaltación de sus ventajas, tales como la excelente relación costo-beneficio, la flexibilidad, el rendimiento y la escalabilidad. Y en efecto, para muchas organizaciones es una solución práctica al acceso de beneficios informáticos que de otra manera les sería muy costoso implementar o simplemente no podrían tener, y para ellas obviamente es una excelente solución. Pero como en toda opción tecnológica, sus ventajas no son universales ni absolutas, y existen muchas organizaciones para las cuales —por su propia naturaleza— las ventajas pueden verse seriamente cuestionadas o nulificadas por serias desventajas, y por tanto es necesario reflexionar de forma muy objetiva acerca de su contexto y de las condiciones y requerimientos de ese servicio, antes de decidir mudarse a uno de ellos, y en ese caso, es indispensable que los responsables conozcan y establezcan claramente cuáles son las condiciones en las que puede usarse ese servicio eliminando o al menos disminuyendo sensiblemente esas desventajas hasta un punto en que sean aceptables y manejables por la organización.

Como en muchas otras acepciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones, “cómputo en la nube” consiste en una serie de conceptos asociados sin una definición única y consensuada; ello significa que el concepto es todavía joven, se encuentra aún en proceso de transición y requiere de mayor análisis y discusión de manera más formal,

más allá de los intereses comerciales que simplemente ofrecen servicios como “de nube”, unas veces sin aclarar bien lo que son, y muchas otras sin serlo en realidad. Como una resultante de todas las definiciones observadas y omitiendo los detalles superfluos de ellas se presenta aquí una caracterización sencilla que puede ser establecida al respecto.

Básicamente, este concepto plantea un modelo de asignación y consumo de recursos de cómputo y telecomunicaciones provenientes de una red, a elección y bajo demanda, como un “menú a la carta”. El cómputo en la nube consiste entonces en “un conjunto de recursos de equipo, programas y aplicaciones, información, almacenamiento, procesamiento, comunicación, etcétera, que pueden ser rápida y ubicuamente suministrados como servicio vía una red por un cierto proveedor y ampliamente escalados en función de las necesidades de un cierto usuario”. Para comprender mejor esta caracterización, puede agregarse como corolario que durante décadas el esquema comercial del aprovisionamiento de equipo de cómputo, programas, etcétera, fue manejado como una provisión de productos. A diferencia de ello, el modelo conceptual de cómputo en la nube consiste en la entrega de cómputo como un servicio en vez de como un producto a través de recursos compartidos sobre una red, en donde equipo, aplicaciones, almacenamiento, información, infraestructura, etcétera, son proveídos al igual que los servicios comunitarios de agua, electricidad o gas. Una vez hecho el contrato, el usuario sólo requiere de un dispositivo para conectarse —computadora, tableta, teléfono, etcétera— y un servicio de acarreo o *carrier* para conectarse a la red. En términos generales, el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología —NIST— del Departamento de Comercio de Estados Unidos dividió las variantes del cómputo en la nube en tres “modelos de servicio” básicos,

también llamados “capas” (Mell y Grance, 2011): 1) “software como servicio” —Software as a Service o simplemente SaaS—; 2) “plataforma como servicio” —Platform as a Service o PaaS—; 3) “infraestructura como servicio” —Infrastructure as a Service o IaaS—, así como nuevas combinaciones propuestas. El NIST estableció también que —al margen de los servicios que el proveedor ofrezca en la nube— existen cuatro formas de organización para distribuirlos, denominadas “modelos de despliegue” (Mell y Grance, 2011): 1) nube pública; 2) nube privada; 3) nube comunitaria; 4) nube híbrida. Para ver con más detalle la evolución y características de la nube, las capas y los modelos de despliegue, véase “Documentos de Archivo en la nube: Evolución y problemática” (Voutssás M., 2013-1).

En las temáticas de nuestro interés, la Bibliotecología y la Archivística —como en cualquier otro sector— el cómputo en la nube implica una serie de ventajas y desventajas en su adopción.

Para las bibliotecas, las ventajas obvias caen totalmente en las típicamente preconizadas por la nube:

- Mayor facilidad y comodidad para la organización contratante. Esta puede autoseleccionar sus servicios, montos, cantidades, etcétera, de tal forma que la selección, contratación y pago de ellos se vuelve muy fácil y directa, y se obtiene el recurso de inmediato.
- Mejor relación costo-beneficio. El cómputo en la nube ofrece en general una mejor proporción costo-beneficio al usuario, reduciendo la inversión directa en tecnología de cómputo y telecomunicaciones al tiempo que aumenta la cantidad de servicios y aplicaciones que la organización puede ofrecer. Muchos proveedores además ofrecen el esquema de “pague sólo lo que consume.”

- Favorece la colaboración. Dado que facilita enormemente el compartir aplicaciones, datos e información, la nube impulsa nuevas maneras de trabajo colaborativo en grupo.
- Menos interrupciones. El tiempo efectivo del equipo en servicio sin interrupciones —“uptime” o disponibilidad— es mucho mayor en la nube que si es propiedad de una organización; las interrupciones por cambios o actualizaciones de equipos, sistemas, programas, versiones, etcétera, son menores.
- Mayor almacenamiento. La capacidad de almacenamiento de datos es prácticamente ilimitada y puede crecer bajo demanda.
- Buena accesibilidad. Teniendo acceso a internet, la accesibilidad a servicios, programas, datos, etcétera, es muy fácil y casi ilimitada.
- Equipos más simples para acceso. El tipo de equipos que se requiere para acceder aplicaciones, datos, etcétera, en la nube tiende a ser cada vez más “ligero” en cuanto a su tamaño y capacidades. Hoy en día, muchas personas la acceden vía teléfonos.
- Mayor integración de servicios. Con el cómputo en la nube, una organización puede integrar servicios y aplicaciones de muy distintas naturalezas, proveedores, plataformas, etcétera.
- Mayor celeridad de implementación. Una vez que una organización ha decidido la plataforma, dimensiones y cantidad de recursos tecnológicos que requiere, puede contratar, desarrollar y poner en servicio sus proyectos mucho más rápido que con recursos propios.
- Alta flexibilidad. La organización puede seleccionar entre muy diversos programas y aplicaciones, servicios, bases de datos, infraestructuras, etcétera, de tal forma

que puede crear una combinación de programas y servicios muy personalizada de acuerdo con sus necesidades, requerimientos, presupuesto, etcétera. Además, esta estructura puede ser modificada en sus componentes muy fácilmente en cantidad y calidades, respondiendo rápidamente a cambios en los sistemas y usuarios.

- Escalabilidad. En la nube es muy fácil incrementar o reducir los recursos informáticos con que cuenta la organización en un cierto momento; mucho más fácil que con recursos propios. Por lo mismo, el costo de estos servicios se hace proporcional a la cantidad consumida en un periodo eliminando costos y depreciación de equipo ocioso. Elimina requisitos de pronósticos exactos y muy anticipados de recursos de cómputo.

Además de las ventajas “típicas” de la operación en la nube, ya se han planteado algunos proyectos estratégicos de amplio espectro en el ámbito de las bibliotecas: básicamente estos proyectos parten de la premisa de que la construcción de grandes repositorios masivos de libros digitales administrados y explotados de manera conjunta tienen el potencial de transformar la operación de bibliotecas académicas, que al actuar en forma de consorcios optimizan así el uso de colecciones que aumentarán así sustancialmente la eficiencia de las operaciones de las bibliotecas y facilitarán una reorientación de los recursos bibliotecarios en beneficio de sus usuarios con una mejor relación costo beneficio. Estos proyectos establecen básicamente que grandes repositorios comunes con servicios de búsqueda y descubrimiento comunes optimizarán la visibilidad y recursos de las bibliotecas académicas. Como ejemplo de lo anterior se encuentran algunos proyectos e iniciativas de la empresa OCLC (Fox, 2009), del consorcio de bibliotecas HathiTrust (Malpas,

2011), el sistema de bibliotecas académicas de Noruega denominado “Bibsys” (<http://www.bibsys.no/en/>), el del sistema de bibliotecas de la Universidad Estatal de California, y el proyecto Orbis Cascade, por citar algunos.

Otro de los aspectos que implican atractivas ventajas en la nube consiste en la integración en la nube de grandes catálogos bibliográficos —los tradicionales OPAC u On-line Public Access Catalog— mejorados con herramientas optimizadas para descubrimiento e integración de información. Algunas empresas han propuesto la unión con algunos consorcios de bibliotecas con servicios al respecto, tales como EBSCO Discovery Service, Google Scholar, OCLC Worldcat Discovery, etcétera. Si bien todavía son incipientes, representan las primeras iniciativas de este tipo de catálogos.

Algunos otros autores hablan ya de eventuales esfuerzos de las bibliotecas en la nube en la creación de contenidos colaborativos, aprovechando esa característica de las redes sociales; así, las bibliotecas pueden enfocarse en crear contenidos de tipo wiki, folksonomías, catálogos de *desiderata*, etcétera. Estas herramientas son el arquetipo del trabajo interactivo en red y en la nube: *colaborativo*, *participativo* y *colectivo*. Como ejemplo de un wiki hecho por y para bibliotecarios y que ilustra en la práctica el concepto, es el denominado *Library Success: A Best Practices Wiki* —Éxito en la Biblioteca: Un Wiki de Buenas Prácticas Bibliotecarias (<http://www.libsuccess.org>)—. En él, se pueden encontrar numerosas e interesantes ideas aportadas por una amplia comunidad bibliotecaria para la adopción de muchas de estas herramientas en bibliotecas contemporáneas. Con respecto a las folksonomías, Quintarelli (2005) estableció que éstas reflejan el deseo de los usuarios de alejarse de los esquemas taxonómicos autoritarios y jerárquicos con puntos de vista y orden externo que no necesariamente tienen las

formas de pensar de ellos: “En un medio ambiente social y distribuido, el hecho de compartir las propias etiquetas impulsa formas innovadoras de mapear significados y dejar que las relaciones emerjan de forma natural.”

Todas las anteriores representan las ventajas genéricas y las específicas para las bibliotecas de trabajar en la nube. No obstante, como en todo modelo técnico-comercial, existe una serie de desventajas e inconvenientes que debe ser ponderada en el momento de tomar las decisiones de migración de bibliotecas hacia la nube. Entrando al punto, todas estas desventajas son obviamente la fuente de desconfianza por parte de muchos bibliotecarios hacia la migración de sus colecciones y servicios hacia la nube. Ya se han analizado las desventajas de los modelos de comercialización de e-libros y e-revistas en los apartados “Confianza en los libros digitales: esquemas”, “Confianza en las revistas digitales: calidad”, “Confianza en las revistas digitales: esquemas” y “Calidad de la información en sitios web”, pero a éstas hay que agregar aquellas derivadas de la migración de bibliotecas hacia la nube.

La principal desventaja que observan los bibliotecarios en la nube se deriva de aquellas ya analizadas y mencionadas en otros apartados: la falta de certeza de la propiedad de los documentos, sean libros, revistas, tesis, etcétera. Si esos materiales provienen de un licenciamiento de un proveedor y además se encuentran en la nube, el principal cuestionamiento sigue siendo quién y cómo garantizará la permanencia y acceso de esos documentos para el futuro. Como ya fue establecido, el gran problema de accesibilidad de recursos documentales digitales a largo plazo no reside mayormente en factores de tipo técnico —espacio de almacenamiento, formatos, servidores, etcétera—, sino en elementos de asignación y delegación de responsabilidades

—quiénes deben hacerlo, cómo y cuándo— y en elementos de barreras legales derivadas de las legislaciones autorales, así como en problemas de jurisdicciones legales. Mientras esto no se resuelva, el riesgo de permanencia de textos académicos crece cada día, y con éste la desconfianza de los usuarios en las estructuras actuales de permanencia y futuro acceso. La nube ha venido a agudizar estas preocupaciones. Ya se han mencionado al respecto a los proyectos 2CUL y DPC o Digital Preservation Coalition —Coalición para la Preservación Digital Europea— DPC (2013).

La segunda desventaja mayor proviene de cuestiones de privacidad de los usuarios; la IFLA (2002) ha sido muy enfática en este aspecto desde su manifiesto acerca de internet: “Las bibliotecas y los servicios de información deben respetar la privacidad de sus usuarios y reconocer que los recursos que usan deben permanecer confidenciales.” A partir de ello, las bibliotecas han debido estar muy atentas y tomar medidas para salvaguardar la privacidad de los usuarios en una época de intensa vigilancia gubernamental en muchos países y de frecuente recopilación de datos de usuarios por parte de intereses comerciales que ofrecen servicios o contenidos a través de la red. La privacidad de los usuarios de las bibliotecas se ve ya comprometida como resultado del uso de buscadores o aplicaciones de redes sociales en la red, o derivada del uso de contenidos y plataformas de bibliotecas que recopilen datos de los usuarios finales. Las recomendaciones de la IFLA (2015) en los últimos años han ido en el sentido de no permitir el acceso de entidades externas a la biblioteca a sus datos estadísticos, pero esto se ve seriamente comprometido al momento de trasladar servicios hacia la nube, pues la biblioteca pierde mucho del control de servidores y programas. Flaherty y Ruscio (2009: 3) presentaron un resumen muy completo de las principales

preocupaciones de las bibliotecas acerca de la privacidad de la información de sus usuarios en la nube: 1) mayor riesgo de uso indebido y divulgación de información personal que esté almacenada y accesible en múltiples ubicaciones, por múltiples partes, a través de múltiples jurisdicciones; 2) riesgo de divulgación a autoridades extranjeras policiales o de reglamentación derivadas del almacenamiento y procesamiento de datos fuera del país de origen de las personas de las que se recopiló la información; 3) cumplimiento dudoso de las obligaciones de conservación y destrucción de datos de una organización, y 4) cumplimiento dudoso de las obligaciones de una biblioteca con respecto a sus prácticas de privacidad y protección de datos personales, cuando a menudo estas organizaciones desconocen cómo y dónde se almacenan, procesan y comparten los datos en la nube.

La tercer desventaja mayor proviene de las consideraciones acerca de “integridad de datos y procesos”, para garantizar la continuidad de las operaciones. La operación de bienes y servicios en la nube depende casi en su totalidad de que exista conectividad en la red. Si bien el cómputo en la nube puede proporcionar eficazmente a las organizaciones estrategias de continuidad de negocio a costo razonable, llegado el caso de una interrupción en el servicio de internet o de fallas en la seguridad, los servicios en la nube de una biblioteca pueden verse gravemente afectados perturbando la continuidad del servicio. Además, las bibliotecas deben considerar el contexto de los servicios de telecomunicaciones en su ubicación geográfica y su comunidad usuaria. Independientemente de que la biblioteca pueda contratar un servicio adecuado en la red, esto no implica que todos —o al menos un porcentaje aceptable de sus usuarios— tengan acceso a buenos servicios de red. En regiones avanzadas tecnológicamente esto no es difícil de

conseguir, pero en países en desarrollo, en regiones rurales, puede significar un gran impedimento para los usuarios. Una adecuada nube puede estar accesible para la biblioteca, pero no necesariamente al alcance de sus usuarios, y para que esa biblioteca funcione adecuadamente en la nube todos deben tener un acceso suficiente. A esto hay que agregar que dada la naturaleza dinámica de la nube puede suceder que la información almacenada no esté disponible oportunamente en caso de un desastre, y los mecanismos adicionales de supervisión y seguridad conllevan por lo general a un incremento sensible en los costos de operación. Esto implica que, a pesar de todas las garantías otorgadas por el proveedor, toda biblioteca que trabaje en la nube debe establecer una planificación específica para la recuperación de los servicios en casos de desastre, la cual debe ser exhaustivamente probada y claramente documentada. Y éstas no son situaciones hipotéticas: ya han sucedido, y con fuertes impactos en el servicio.

Los anteriores conforman una lista general de los inconvenientes para las bibliotecas de trabajar en la nube y por tanto son fuente de desconfianza para los bibliotecarios con respecto al trabajo en ese entorno.

Cambiando ahora al campo de la Archivística, los principios fundamentales que rigen la gestión y preservación de documentos de archivo digitales han sido ya establecidos a lo largo de las dos últimas décadas y en términos globales tienen amplia aceptación e implementaciones prácticas por las principales organizaciones y estándares mundiales al respecto. Entre estos principios fundamentales están los de autenticidad y confiabilidad de los documentos de archivo. Básicamente, el primero depende mayormente de poder asumir y demostrar la identidad e integridad ininterrumpida de los documentos de archivo a lo largo del tiempo; el

segundo establece un absoluto control sobre los procedimientos de producción y preservación de esos documentos. Ya ha sido establecido y demostrado que esos principios fundamentales pueden instrumentarse en un ambiente totalmente controlado de gestión y preservación archivística, lo cual implica por parte de sus custodios un control total, demostrable y documentado del entorno tecnológico donde esos documentos existen. En ambientes tecnológicos donde el productor y/o preservador de documentos de archivo digitales diseña y controla de forma integral ese entorno tecnológico, esto se considera totalmente factible.

Esos principios básicos se desquiciaron de nuevo debido a que, dentro de la nube, muchos de ellos se ven fuertemente trastocados, no disponibles o no demostrables; al menos, no con las estructuras y contratos típicos de adquisición de esos servicios en la nube. Además de la confiabilidad y autenticidad de los documentos de archivo, la nube reintroduce una serie de problemáticas para la gestión y preservación de esos documentos en ese entorno: privacidad, control, seguridad, jurisdicción legal, procesamiento, disponibilidad, etcétera. Duranti (2014: 30-33) ha hecho un resumen completo acerca de los principales puntos sobre los cuáles se reflexiona hoy en día respecto a la seguridad de los documentos en la nube:

- No ha sido establecido del todo en este entorno cómo los documentos de archivo digitales ahí guardados pueden ser usados como e-evidencia, además de que es difícil aislar documentos en este entorno con fines de evidencia electrónica.
- En este entorno no se tiene control sobre los tiempos de obsolescencia de programas y aplicaciones para poder planear en consecuencia su conversión y/o migración.

- En este entorno de nube los proveedores a menudo subcontratan o tercerizan parte de sus recursos a otros proveedores, pero no necesariamente informan acerca de ello a sus usuarios.
- En caso de “ataque cibernético” por parte de “hackers” hacia el entorno del proveedor, la organización usuaria no se entera sino hasta tiempo después.
- En este entorno los documentos de archivo pueden ser almacenados en cualquier lugar del mundo y trasladados en cualquier momento, lo cual crea lagunas y ambigüedades en la jurisdicción de esos documentos. En algunos casos, la confiscación o cierre legal de servidores de un proveedor repercute gravemente en otros usuarios que compartan el servicio.
- El almacenamiento de datos es redundante en varios sitios con motivos de seguridad, pero en caso de confusión, pueden estarse usando copias obsoletas de ciertos documentos de archivo.
- Los servidores compartidos pueden entremezclar y repartir la información.
- El cifrado de datos con fines de seguridad se hace mucho más difícil si no es que imposible durante el tránsito o dentro del entorno de la nube.
- Tanto el borrado o destrucción de documentos real y total como el traslado hacia archivos históricos no es fácil de realizar físicamente.
- La privacidad y/o confidencialidad de datos personales o secretos industriales puede ser cuestionada y difícil de probar.

Con respecto a la *confiabilidad* de un documento de archivo digital en la nube (Duranti, 2014: 34-37):

- Es sumamente difícil lograr un verdadero control sobre los procesos de producción de documentos de archivo ni de su mantenimiento.
- No se tiene verdadero control acerca de con quién se comparte la información.
- Los términos de servicio y políticas pueden cambiar en cualquier momento por parte del proveedor.
- Los respaldos a la información de la organización usuaria pueden hacerse en cualquier momento sin su conocimiento y a la vez pueden no estar disponibles si se requieren.
- Los documentos de archivo pueden ser borrados sin conocimiento de la organización usuaria o pueden no ser borrados de acuerdo con su tabla de retención y voluntad.
- La auditoría a sistemas y datos por parte de la organización usuaria por lo general no es permitida.

Con respecto a la *autenticidad* de un documento de archivo digital en la nube (Duranti, 2014: 38-39):

- La *cadena de custodia* ininterrumpida por lo general se vuelve muy difícil o imposible de demostrar.
- La *autenticidad* de los documentos de archivo no puede ser inferida a partir de evidencia circunstancial.
- Dado que la alteración de un documento de archivo es posible en ese entorno, no está establecido claramente cómo puede ser verificada ahí la *autenticidad*.
- Es necesario poder establecer la *integridad a nivel de bit* y la *integridad de la duplicación* de los documentos de archivo en este entorno, pero no ha sido establecido cómo hacer esto.

- No ha sido establecido en este entorno cómo establecer la *integridad de procesos*: repetibilidad, verificabilidad, objetividad y transparencia.

En términos generales, podemos agrupar la problemática que emerge de los documentos de archivo en la nube en nueve grandes grupos:

- 1) La ubicación del almacenamiento de los archivos y la jurisdicción legal aplicable a ellos.
- 2) El posible nivel de cumplimiento de leyes, reglamentos, normas, políticas, etcétera, del propio país.
- 3) Seguridad de la información.
- 4) Privacidad de datos personales y *derecho al olvido*.<sup>13</sup>
- 5) Autenticidad de los documentos de archivo.
- 6) Existencia y, en su caso, transferencia y destrucción efectiva de múltiples copias de los documentos.
- 7) E-evidencia con valor legal probatorio.
- 8) Interoperabilidad de sistemas, aplicaciones y datos.
- 9) Acuerdos con el proveedor acerca de niveles y condiciones de servicio - Service Level Agreements o SLA.

En estudios de índole práctica hechos por medio de encuestas, los administradores de archivos mencionaron nueve problemas a los que se enfrentan con la utilización de servicios en la nube para sus funciones (Makhlouf-Shabou, 2014: 13-17); en orden de mención:

---

13 El *derecho al olvido* forma parte de la temática de protección de datos personales. Consiste en el derecho que tienen las personas de bloquear o suprimir información personal que se considera obsoleta o que de alguna manera afecta el libre ejercicio de alguno de sus derechos fundamentales. El crecimiento de la internet con su enorme almacenamiento de datos y sus buscadores conllevan una gran perennidad de la información que presenta nuevos desafíos para la ciencia jurídica y las legislaciones (Terwangne, 2012).

- 1) Acceso – 38%
- 2) Administración de información o documentos – 26%
- 3) Privacidad – 23%
- 4) Pérdida de información – 18%
- 5) Seguridad interna – 18%
- 6) Problemas legales – 18%
- 7) Fallas de seguridad – 15%
- 8) Costos inesperados – 11%
- 9) Problemas de ciencia forense digital – 4%

Tanto las bibliotecas como los archivos en su modalidad “tradicional” en papel proporcionaban servicio con documentos que estaban dentro de sus instalaciones, bajo su absoluto control. Las bibliotecas y los archivos en su modalidad digital comenzaron a cambiar el paradigma de esas instituciones y sus custodios en cuanto a que a partir de ellos se empezó a abrir una puerta en donde el acceso a esos materiales comenzaba a darse con documentos que no siempre se encontraban dentro de sus instalaciones, con cierto control sobre ellos, a usuarios que no siempre estaban ahí. La opción de bibliotecas y archivos en la nube implicó abrir esa puerta de par en par: las bibliotecas y archivos dan acceso a materiales documentales que casi nunca se encontrarán dentro de sus instalaciones, a usuarios que rara vez entrarán dentro de ellas. El control sobre esos materiales y archivos se ve así bastante cuestionado. Pero ése precisamente es el paradigma actual, y bibliotecas y archivos deben aprender a trabajar con él. No pueden simplemente rehusarse y volver la espalda. Esta opción de migración o no hacia la nube ha sido motivo de numerosos debates en los últimos años, pero la balanza gradualmente se ha ido inclinando hacia el cambio a ese ambiente.

Delgado lo resume así:

[...] de hecho, la nube ya está conformando desde hace tiempo las conductas de gestión de documentos personales, y ha comenzado a conformar también las organizativas, tanto privadas como gubernamentales. Esto no es, en principio, ni bueno ni malo; es simplemente el signo de nuestro tiempo, y la inquietud, que no va a cambiar este signo, debería venir reemplazada por un análisis riguroso y detallado de los indudables beneficios, pero también de los retos, de las tecnologías en uso, con el objeto, por una parte, de ajustar adecuadamente nuestros procesos a las mismas; y por otra, de descubrir el modo en que los documentos y la información, en un nuevo entorno, pueden seguir siendo evidencia de acciones. Desde luego, el hecho de que los documentos, la información, los datos, no estén detrás de las paredes de nuestro archivo no implica necesariamente que no puedan crearse, gestionarse, conservarse y utilizarse documentos, información y datos, sino más bien que estas actividades han de ejecutarse de otra manera. (Delgado, 2013: 109)

La pregunta actual ya no es si las bibliotecas y archivos —como muchísimas otras instituciones dedicadas a servicios de información— deben o no cambiarse a la nube. Las preguntas ahora son ¿cuándo? y ¿cuánto de ello? y la pregunta consecuente es ¿cómo enfrentarlo de una manera coherente y razonable? Es indispensable poder estar preparados.

Todas las desventajas mencionadas son sin duda la mayor preocupación en la actualidad acerca del uso de servicios en la nube, y obviamente conllevan a una falta de confianza de los responsables de estas organizaciones hacia su uso. Puede observarse en la literatura una enorme cantidad de documentos y reflexiones escritas al respecto. De ningún otro tópico de la nube se escribe y se discute más que acerca de sus desventajas, riesgos y posibles soluciones, y es obvio que ello es muy necesario. Dependiendo del tipo de organización que se trate, cada una de las desventajas enumeradas puede ser un factor de poca relevancia o uno de enorme peso al momento de pretender operar en ese ambiente. Como se ha podido observar, las bibliotecas y más espe-

cialmente los archivos y sus organizaciones responsables se encuentran entre las que enfrentan problemas y desventajas muy serias al momento de una eventual migración.

A este respecto, y como también ha podido verse en la discusión, presentada ya existen las primeras guías y recomendaciones en este sentido, como las enunciadas en el apartado correspondiente; no son todavía suficientes, pero al menos ofrecen ya una primera guía de acción al responsable de estas organizaciones respecto a cómo desempeñarse, y cuáles son los aspectos indispensables y más sensibles que debe contemplar en caso de una eventual migración. Pero ese responsable debe estar muy consciente de que estas guías son preliminares y por tanto temporales y efímeras; la nube se sigue conformando y por lo mismo evoluciona rápidamente; nuevos estándares para la nube aparecerán cada cierto plazo. La investigación formal más detallada en esta problemática ya inició, y así como se plantearon las premisas básicas y las recomendaciones para la gestión y preservación de colecciones de bibliotecas y fondos archivísticos en ambientes tecnológicos propios de las organizaciones y por tanto controlados, seguramente deberán poderse plantear en un corto plazo premisas y recomendaciones más específicas para poder lograrlo en el entorno de la nube. El administrador responsable de esas colecciones bibliográficas y fondos de archivo que se enfrente a esta posible migración debe por tanto estar atento a la creación y divulgación de estas premisas y recomendaciones, para poder así ajustar su eventual estancia de sus archivos en la nube a las mejores prácticas, estándares y recomendaciones que existan en ese momento que permitan garantizar su permanencia, autenticidad, disponibilidad, privacidad, etcétera, de la misma forma que puede hacerlo

actualmente en un ambiente tecnológico que hoy esté bajo el total control o influencia de la organización.

Además, una vez establecidas estas recomendaciones y características especiales para los servicios documentales en la nube, los proveedores de estos servicios no tardarán en ver la ventana de oportunidad que esto les abre, y la ventaja competitiva que existirá al apearse a ellas, y en un plazo no muy largo seguramente se observarán los proveedores especializados en este tipo de servicios “para bibliotecas” o “para archivos” que puedan satisfacer todas —o al menos gran parte— de las premisas y requerimientos de las organizaciones involucradas, minimizando los riesgos. El administrador de esos documentos deberá por tanto estar atento a esos eventuales proveedores, evitando de paso a aquellos que clamen serlo pero que en la realidad no pueden proporcionar todas las garantías estipuladas. Hoy en día existen ya numerosas propuestas de solución: migración sólo parcial de ciertos servicios, nubes privadas o comunitarias exclusivas para bibliotecas o archivos, contratos especiales con proveedores con condiciones especiales para remediar las desventajas (InterPARES Checklist, 2015), guías y lineamientos específicos para bibliotecas y archivos respecto a una eventual migración hacia la nube, etcétera (Convery, 2010). En esencia, el nuevo paradigma consiste en cómo el administrador de las colecciones bibliográficas o fondos archivísticos de una cierta organización puede mantener un control aceptable y suficiente sobre sus documentos y servicios con ayuda de —o a pesar de— la nube, estando consciente de que es una situación que muy probablemente, tarde o temprano, tendrá que evaluar y decidir (AGN, 2017).

El punto final de esta reflexión consiste en que ese administrador puede y debe tener desconfianza de esa migración hacia la nube, pero dado que muchas veces es inevitable,

debe usar esa desconfianza como “motor de la confianza”, planeando cuidadosamente la migración de colecciones, fondos y servicios, con el fin de nulificar o al menos reducir al mínimo los riesgos y las desventajas de esa operación, manteniendo un máximo de control sobre aquellos. Es obvio que esto sólo puede lograrse por medio de un profundo estudio y conocimiento de las características del trabajo de su organización tanto en el entorno tecnológico local como en la nube por parte de los responsables de bibliotecas o archivos de esas organizaciones. Al ser un problema derivado de la tecnología, ese administrador responsable no puede delegar el estudio y solución del mismo a los encargados de la tecnología en su organización; sigue siendo una responsabilidad que mayormente recae en él, y por tanto debe adquirir los conocimientos, la madurez y la experiencia para enfrentarla. Obviamente puede asesorarse con los encargados tecnológicos, pero, como se ha podido observar, rara vez alguno de ellos está suficientemente preparado para conocer y ponderar todos los riesgos y los retos no tecnológicos que sus documentos deben sortear: privacidad, preservación, autenticidad, integridad, etcétera, son conceptos que por lo general los encargados tecnológicos no tienen suficientemente estudiados y comprendidos para que ellos tomen las decisiones trascendentales. Sin duda la nube representa una nueva área de oportunidad para los responsables de bibliotecas y archivos en cuanto a nuevos conocimientos, habilidades y experiencia.

## **Los problemas de confianza en la adecuada preservación a largo plazo de la información digital y su futura accesibilidad**

*“La información digital dura para siempre, o por cinco años, lo que ocurra primero.”*

*Jeff Rothenberg*

Entre los problemas derivados de la inmensa cantidad de información digital que se produce en la actualidad se encuentra, sin duda, la preservación de esa información a largo plazo: precisamente por sus condiciones de ser digital, multiaccesible, y por lo general operada en red, esa información se enfrenta a múltiples amenazas. La obsolescencia tecnológica de equipos y programas, la fragilidad inherente de los medios digitales, la falta de adecuados procedimientos, metadatos, estrategias, etcétera, implican grandes riesgos para la información digital que obligan a tener para con ella profunda planeación y cuidados. No obstante, hay todavía gran falta de sensibilización al respecto. Muchas personas y organizaciones tienden aún a pensar que, dado que es un problema causado por el entorno tecnológico, la solución subyace también exclusivamente en ese mismo ambiente. Otros consideran todavía a la preservación digital simplemente como el procedimiento de efectuar respaldos de la información. Otros más se quedaron con los principios emanados de la preservación de documentos sobre soportes “tradicionales”, en donde soporte y contenido están entrelazados, y por tanto al conservar en buen estado el soporte, se preserva automáticamente el contenido; bajo este enfoque, se establecieron y trataron de controlar los factores internos y externos que afectaban la durabilidad de esos soportes físicos (IFLA, 1998). Esto sucedió de forma

natural, ya que por siglos se asoció indisolublemente el valor de una obra —artística, arqueológica, plástica, textual, etcétera— a su soporte físico. Con las obras documentales impresas sobre soportes “tradicionales” o “físicos”, ello es por tanto cierto y natural.

Con la información digital, estos conceptos han estado cambiando radicalmente y se deben disociar los dos planos, el del soporte y el del contenido. El soporte es sólo importante en cuanto el contenido no puede existir sin él, pero se entiende que tarde o temprano el soporte deberá ser desechado por su obsolescencia tecnológica y no permanecerá; lo que trascenderá a la larga es el contenido. Esto no es tan reciente; desde hace más de dos décadas Conway (1996) estableció: “El mundo digital transforma el concepto tradicional de preservación, que ya no consiste en proteger la integridad física del objeto, sino en especificar la producción y mantenimiento del objeto cuya integridad intelectual es la principal característica.” La ALA —American Library Association— define ahora la preservación digital como “[...] la reinterpretación exacta de contenido autenticado a largo plazo por medio de la combinación de políticas, estrategias y acciones que garanticen el acceso futuro a contenidos digitales a pesar de los desafíos de la obsolescencia tecnológica y lo efímero de los soportes.” (ALA- ALCTS, 2007) El ICA —Consejo Internacional de Archivos— define preservación digital como: “[...] el proceso específico para mantener los materiales digitales durante y a través de las diferentes generaciones de la tecnología a través del tiempo, con independencia de donde residan.” (ICA, 2016) Como puede observarse en ambas definiciones, provenientes tanto de bibliotecas como de archivos, la conservación de los soportes no es ya mencionada y pasa a segundo plano. No obstante, no todas las personas que están a cargo hoy en día de la pre-

servación de documentos digitales —cualquiera que sea su tipo— están conscientes de estos nuevos conceptos.

Los factores que afectan la preservación a largo plazo de los documentos digitales son múltiples y pueden agruparse de varias formas para su estudio. He aquí una agrupación en seis categorías: factores tecnológicos, culturales, sociales, legales, documentales y económicos. Estos seis factores han sido ya analizados en detalle en la obra *Preservación del Patrimonio Documental Digital en México* (Voutssás M., 2009), por lo que aquí simplemente se presenta un resumen muy sucinto de ellos: los factores tecnológicos son los que tienen que ver con los aspectos de obsolescencia tecnológica, formatos, seguridad informática, etcétera. Los factores culturales y sociales presentan la componente humanista del problema, y tienen que ver con la falta de sensibilidad hacia la importancia de los documentos, el contexto social adecuado, la accesibilidad futura, los usuarios, la reducción de la brecha digital, transparencia, las restricciones a su uso, etcétera. Los factores legales permiten enfocar las problemáticas documentales acerca de derechos de propiedad intelectual, secreto industrial, privacidad y protección de datos personales, jurisdicciones de los documentos, obligaciones de informar y preservar, etcétera. Los factores documentales contemplan las metodologías necesarias para la producción, selección, ordenamiento, gestión, conservación, preservación y recuperación documental. Finalmente, los factores económicos tienen que ver con los aspectos financieros de la preservación: financiamiento, costos, presupuestos actuales, sustentabilidad, viabilidades futuras, etcétera.

Aunque varía de sector en sector, en términos generales se distinguen seis características que la información digital debe tener y mantener con el tiempo: permanencia (la información existe), accesibilidad (la información es reinterpretada),

table), disponibilidad (la información puede ser encontrada y accedida), confidencialidad (privacidad), autenticidad (integridad), y aceptabilidad (no repudio) (Voutssás M., 2010: 133). Los responsables de colecciones y fondos documentales digitales que están conscientes de los riesgos saben que esas características deben ser mantenidas y por tanto cuidadas a lo largo del tiempo. Su pérdida conlleva a una serie de problemas de confianza con el futuro de esa información:

- Debido a la obsolescencia tecnológica de equipos, programas y dispositivos, la información digital puede no permanecer sobre su soporte después de un cierto lapso, debido al desvanecimiento o degradación de la información.
- La obsolescencia tecnológica de equipos, programas y dispositivos puede hacer que la información digital —habiendo permanecido— no pueda ser reinterpretada haciéndola inaccesible.
- La información digital puede perderse, dañarse, alterarse o ser accedida sin autorización por negligencia, dolo, mala capacitación, falta de responsabilidad laboral, mal uso, ignorancia, apagado o elusión de dispositivos de seguridad y/o buenas prácticas.
- La información digital puede perderse, dañarse, alterarse, sustraerse o ser accedida y divulgada sin autorización por parte de personas o grupos externos malintencionados debido a fallas en la seguridad informática.
- La información digital puede perderse o dañarse debido a catástrofes naturales: inundaciones, tormentas, incendios, sismos, etcétera.
- La información digital puede perder fácilmente su integridad y autenticidad si no es manejada adecuadamente.

- Futuros usuarios pueden carecer de habilidades para ubicar cierta información.
- Futuros usuarios pueden ser incapaces de usar o interpretar la información, en especial por falta de metadatos adecuados.
- Las organizaciones y/o personas que custodian actualmente cierta información pueden cesar en sus funciones.
- Las organizaciones y/o personas que custodian actualmente cierta información pueden fallar seriamente en sus funciones.
- La información digital puede quedar inaccesible por cuestiones de restricciones de propiedad o privacidad.

Todas las circunstancias anteriores pueden ser evitadas o al menos reducidas a un mínimo aceptable, pero eso requiere de rigurosas políticas, acciones, normas y procedimientos de conservación<sup>14</sup> y preservación de la información digital que deben ser meticulosamente planeadas, ejecutadas y supervisadas de manera permanente a lo largo de la vida de esa información por parte de sus custodios. Las fallas en su planeación o ejecución conllevan a eventos no deseados que impactan negativamente a la confianza acerca de esa información, por una parte de los mismos custodios en la información digital y por otra parte del público usuario hacia la información y además hacia sus custodios. Ya existen diversas estrategias consensuadas de conservación y preservación digital, dependiendo del tipo de material documental digital del que se trate (Barnard, 2009: 225-238).

---

<sup>14</sup> Conservación digital (también llamada mantenimiento digital). Acciones tomadas para anticipar, prevenir, detener o retardar el deterioro del soporte de obras digitales a corto-mediano plazo con objeto de tenerlas permanentemente en condiciones de usabilidad, así como la estabilización tecnológica, migración a nuevos soportes, sistemas y formatos digitales para garantizar la trascendencia de los contenidos (Glosario de Preservación..., 2014).

Es imperativo estar al tanto de ellas y llevarlas a cabo puntualmente para mantener la información digital usable y confiable.

## Capítulo 5

## Las soluciones para la confianza en los documentos digitales

### PROBLEMAS Y SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA EN DOCUMENTOS DIGITALES

*“Absolutamente nada es tan importante  
como saber en quién confiar.”*

**Radovan Kavický**

**A** lo largo de los capítulos anteriores, se ha hecho un análisis de los problemas de confianza que las personas tienen acerca de la información digital. Como se ha mencionado, en general existen componentes psicológicos, sociológicos, tecnológicos, políticos, etcétera, que influyen en que las personas —como individuos o como colectivo— tengan o no confianza en cierta información y documentos. La evaluación de la confiabilidad de cierta información en función de su calidad es establecida principalmente por su usuario, e incorpora sentimientos y emociones subjetivas además de un cierto contexto situacional (Fogg y Tseng, 1999; Warnick, 2004). El advenimiento de la información documental digital y en la web ha introducido particulares elementos a esta cuestión. Se ha tratado la problemática de la confianza en libros y revistas digitales, repositorios y sitios web, etcétera. El mundo de los documentos de archivo digitales y sus correspondientes archivos no está exento de esta problemática; de hecho, y como puede deducirse del capítulo anterior, existe una muy especial y

compleja problemática de confianza entre las personas, los documentos de archivo digitales y las organizaciones que los producen, manejan y/o preservan.

Como ha podido verse a lo largo de este texto, la problemática de la confianza en la información digital es multifactorial y multisectorial; se da en diversos niveles de organizaciones, personas, operadores, custodios, etcétera, y contiene múltiples interrelaciones entre todas estas entidades. Tratando de hacer un resumen para agrupar estas interrelaciones se presenta la *Tabla 2*.

*Tabla 2*  
Confianza en la información digital

Sectores	Problemas de confianza en archivos	Problemas de confianza en bibliotecas
General: Instituciones, custodios, el público usuario, etcétera)	En los documentos de archivo y archivos digitales. En la cantidad y calidad de la Información gubernamental. En la información en la nube. En la preservación digital.	En los libros digitales (calidad intrínseca y esquemas comerciales). En las revistas digitales (calidad intrínseca y esquemas comerciales). En los sitios web. En la información en la nube. En la preservación digital.
Público usuario	En las instituciones y custodios, especialmente las del sector público. En la información del sector público.	En la calidad y veracidad de la información en la red: sitios, repositorios, comercio, noticias, redes sociales, etcétera.
Instituciones y sus operarios y custodios	En su propia información. En la nube.	En la nube.
Poder público	En la calidad, cantidad y disponibilidad de información de sus propias instituciones.	En tener suficiente información en acceso abierto.

Como puede observarse de las agrupaciones hechas en la *Tabla 2*, existen problemas de confianza en la información digital que se presentan en forma general en todos los sectores; esto es, existen tanto en el poder público, las instituciones públicas y privadas, los operarios y custodios de la información dentro de esas instituciones, el público usuario, etcétera. Algunos con alcance en las bibliotecas,

otros en los archivos, otros más comunes a ambos campos y se extienden a los sitios web, las redes sociales, el comercio electrónico, etcétera. Puede observarse también que hay problemas de confianza específicos o más agudos para algún sector en especial: las instituciones, el público usuario, etcétera, también con énfasis hacia el campo de las bibliotecas o los archivos. Todas estas problemáticas de confianza han sido ya tratadas en los apartados de los capítulos anteriores, y como puede comprobarse en la *Tabla 2*, esos problemas abarcan múltiples sectores, son afectados por variados factores, abarcan distintas variedades o tipos de la información digital y por ende varios campos disciplinarios de las ciencias de la información. Precisamente por lo anterior, la solución para establecer o incrementar la confianza en la información digital no puede ser única y monolítica: también tendrá numerosos factores, énfasis o características, que se presentarán e incidirán en mayor o menor forma para cada tipo de información, en cada uno de los sectores, para cada uno de los problemas en cuestión, en cada campo disciplinario.

Al no ser posible establecer una solución única al problema de la confianza en la información digital y en sus instituciones, puede intentarse establecer un conjunto de soluciones de tipo general, con diversas características y énfasis que tendrán mayor o menor incidencia en los problemas, y que en conjunto sirvan para entender esos problemas, pero, sobre todo, que sean útiles para implementar soluciones e incrementar la confianza dentro de las organizaciones de todos los sectores hacia la información, las instituciones, los operadores o custodios, etcétera.

A lo largo de los capítulos se han revisado los diversos factores que inciden de manera positiva o negativa en la confianza hacia cierto tipo de información. De esa revisión

puede deducirse que existen factores más cercanos o conocidos por los profesionales de los sectores de la información —bibliotecas, archivos, comercio, etcétera— y otros factores más cercanos o conocidos por el público y a las personas en general. La credibilidad y, por ende, la confianza en cierta información se ven afectadas por las características personales del usuario que varían en función de edad, ubicación geográfica, experiencia, escolaridad, sector socioeconómico, preferencias, etcétera, lo cual hace que las aproximaciones no puedan ser absolutas. No obstante, y dentro de esa ambigüedad, pueden establecerse como factores primarios para la confianza en la información digital los siguientes:

- 1) La confiabilidad de la información en función de la calidad de la información en sí misma.
- 2) La confiabilidad o solvencia de la fuente, entendiéndose ésta como la persona u organización que la emite.
- 3) La confiabilidad o credibilidad del sitio web del que proviene.

La calidad de la información en función de la calidad de la información en sí misma tiene una serie de atributos que varían dependiendo del sector de información que se trate, y por extensión de sus tipos de usuarios específicos y de sus necesidades; esos atributos tienen mayor o menor relevancia en la calidad de la información dependiendo del sector. Varían con el tipo documental del que se trate: libro, revista, mapa, imagen, documento de archivo, etcétera.

La confiabilidad o solvencia de la fuente tiene que ver con las personas u organizaciones que producen, colectan, administran, distribuyen, custodian o preservan la informa-

ción. También está conformada por una serie de variables y atributos: reputación, desempeño, apariencia, competencia, etcétera.

La confiabilidad o credibilidad del sitio web del que proviene, debido al hecho de que la información digital se produce y consume casi en su totalidad vía la web. Los numerosos estudios al respecto comprueban que la credibilidad de la información y de su fuente está en estrecha relación con el sitio web donde se accede.

### **Confiabilidad y calidad intrínseca de la información**

*“Somos lo que hacemos repetidamente. La excelencia entonces no es un acto sino un hábito.”*

*Will Durant, Historia de la Filosofía*

Como ya fue establecido, al no ser posible generalizar acerca de la credibilidad y eventual confianza de los usuarios en la información, sí es posible afirmar que la calidad de la información es un factor primordial para esa confianza. Ya fue establecido en el apartado “Calidad en la información digital” que ésta es un concepto que:

- Debe ser establecido para cada tipo de contenido o información.
- Tiene una serie finita de criterios o atributos y cada uno de ellos cobra mayor o menor importancia dependiendo del sector y del tipo de documento.
- Siempre está en estrecha relación con las expectativas y propósito de los usuarios.

Lo siguiente es relacionar la calidad de la información con la confiabilidad asociada a ella. Ya se ha establecido que —de manera simple— la calidad de una cierta información está en función de las expectativas de sus usuarios, entendiéndose éstos tanto a los profesionales de ese tipo de información como al público consumidor final. Varios autores han hecho énfasis en que la confiabilidad es una percepción del usuario y no una propiedad inherente a una cierta pieza de información (Fogg y Tseng, 1999: 80-87); (O’Keefe, 2015, Cap. 1). Diversos autores han establecido listas de atributos relacionados a la calidad y su relación con la confiabilidad de la información que pueden utilizarse para establecer esta última. A modo de resultante general, en el modelo de Kelton *et al.* (2008) la confiabilidad es la medida en que un usuario percibe que cierta información cuenta con los atributos o criterios que le interesan: exacta (precisa, verosímil, completa, actual), objetiva, válida y estable. Véase el apartado correspondiente.

Aun así, aceptando que la confiabilidad es una percepción y no una propiedad, podemos inferir que la confiabilidad es una medida de la calidad de la información, que la confiabilidad es una consecuencia de la calidad, y por tanto que ambas están interrelacionadas y son directamente proporcionales una con la otra; esto es, a mayor calidad, mayor confiabilidad —y viceversa—. Lo anterior es la justificación y base del porqué es indispensable que los productores o custodios de información —independientemente del sector y tipo de ella— cuiden de definir la calidad intrínseca de su información y en consecuencia elaborarla, colectarla y distribuirla con la mayor calidad posible.

**La confiabilidad o solvencia de la fuente:  
autor, productor o custodio**

*“No confíes en todos los hombres: eso es necesidad.  
Confía sólo en los hombres de mérito: eso es prudencia.”*

*Demócrito*

Otro de los factores esenciales para establecer la confiabilidad de la información de un cierto repositorio digital puede ser evaluada con base en la autoridad moral, profesional o confiabilidad de su “fuente”: autor, productor, operador o custodio. Información y fuente están estrechamente vinculados: numerosos autores coinciden en que cuando una fuente es percibida como fidedigna, con autoridad moral y profesional, un cierto contenido proveniente de ella se percibirá más probablemente como creíble. Cuando un contenido se percibe como creíble, la actitud hacia la fuente será influida positivamente; obviamente lo opuesto sucede también. Varios autores teóricos sentaron las bases de estos conceptos desde hace ya buen tiempo: Hovland (1973), Sternthal (1978), etcétera. Básicamente sus teorías establecieron que la credibilidad de una fuente es una percepción compuesta de su pericia y su confiabilidad —*expertise* y *trustworthiness*—. Actualmente y con respecto a la pericia, en términos generales y resumidos, los elementos deseados de una cierta fuente son: conocimiento, habilidades, talentos, experiencia, calificaciones, fama, reconocimiento, autoridad y competencia. Con respecto a la confiabilidad se han establecido como elementos requeridos en las fuentes: objetividad, neutralidad, equilibrio, imparcialidad, equidad, justicia, ética, credibilidad, consistencia, respeto, honestidad y sinceridad.

Mayer *et al.* (1995) establecieron que las personas evalúan la confiabilidad de un confidente valorando ciertos antecedentes indispensables: su capacidad, benevolencia e integridad. La capacidad es un conjunto de habilidades, competencias y características que favorecen que un eventual confidente pueda tener cierta influencia dentro de un dominio específico. La benevolencia es la medida en que se percibe que un confidente quiere hacer el bien al confiante, sin tener motivos egoístas. Integridad se refiere a la percepción del confiante de que el confidente se adhiere y es congruente con un conjunto de principios que el confiante considera aceptables. Numerosos estudios han ido perfeccionando y detallando esos conceptos básicos a lo largo de las décadas.

Nótese cómo en lo relativo a fuentes, los conceptos de confiabilidad, integridad, credibilidad, etcétera, tienen variantes con respecto a los correspondientes a información y documentos. De ahí la importancia de analizarlos cada uno dentro de su contexto.

### **La confiabilidad o credibilidad del sitio o repositorio web del que proviene**

*“No quiero tener que navegar por este sitio web de la manera que pretenden que lo haga. Yo sólo quiero encontrar lo que estoy buscando.”*

*Jakob Nielsen*

Dado que en la actualidad la información digital es consultada mayormente en línea a través de la red, los usuarios de ella tienden a evaluarla en buena medida bajo las premisas de los sitios web ya tratadas en los apartados “Credibilidad”, “Calidad de la información en sitios web” y “Calidad de la

información en sitios web de comercio electrónico”. Como pudo constatarse en esos apartados, las premisas y condiciones para la confianza de las personas en los sitios web son muy numerosas y variadas, pero al final están acotadas. No obstante, existen algunas de ellas que por su preponderancia resumen en buena manera la situación al respecto, y por lo mismo es útil en este punto retomar algunas de ellas, tales como los cuatro elementos de la credibilidad establecidas por Fogg (2002): 1) credibilidad presunta - la que tiene el sitio por supuestos previos generales: prestigio, marcas de renombre, logos o firmas, etcétera; 2) credibilidad por reputación - la que tiene el sitio por referencias de terceros, recomendaciones, reseñas, experiencias, fuentes, citas, etcétera; 3) credibilidad aparente - la que el sitio logra a partir de su diseño, imagen, usabilidad, amigabilidad, limpieza de texto, etcétera; 4) credibilidad ganada - la que el sitio logra en función de las experiencias previas del usuario, servicio a clientes, seriedad en las operaciones, etcétera

#### CONFIANZA CONJUNTA EN INSTITUCIONES, SITIOS E INFORMACIÓN

*“¡Confiamos tanto en los sistemas,  
y tan poco en los hombres!”*

*Benjamin Disraeli*

Como puede observarse del análisis de los requisitos para la confianza en la información digital, ésta no puede construirse sólo desarrollando algunos de los aspectos que entran en su construcción. Debe ser un desarrollo total de todas esas características necesarias para que se produzca de una manera integral, armónica, completa, balanceada.

Para construir una confianza total, duradera, creciente es indispensable trabajar y desarrollar todos sus complejos elementos: confianza en la información en sí misma; confianza en fuente: la institución y/o personas que la producen, operan o custodian; confianza en el sitio web a través del cual se consulta y se extrae. Es necesario dotar a cada una de esos componentes de la calidad, credibilidad, solvencia moral, confiabilidad, etcétera, en cada una de las dimensiones requeridas para cada una de ellos. Como ha podido verse, los elementos para cada componente son diferentes y complejos: cuando se habla de credibilidad de la información se refiere a: exactitud, precisión, veracidad, exhaustividad, actualidad, objetividad, validez, estabilidad, etcétera. Cuando se habla de credibilidad de una fuente se trata de objetividad, neutralidad, equilibrio, imparcialidad, equidad, justicia, ética, consistencia, respeto, honestidad, sinceridad, conocimiento, habilidades, talentos, experiencia, calificaciones, fama, reconocimiento, autoridad, competencia, etcétera. Cuando se habla de credibilidad de un sitio web se trata de: prestigio, referencias, recomendaciones, reseñas, experiencias, citas, diseño, imagen, usabilidad, amigabilidad, accesibilidad, seriedad en las operaciones, etcétera. Como puede verse, son planos de atributos diferentes para el mismo término; aunque algunos se repitan, no significan exactamente lo mismo dentro de cada contexto.

Al unir las características de calidad de la información, autoridad de la fuente y credibilidad del sitio web con todos los demás factores ya estudiados para la confianza podemos establecer algunos de los factores fundamentales a desarrollar para la creación y evolución de la confianza.

En primer lugar y con respecto a la calidad de la información en sí misma, existen innumerables modelos, valoraciones, criterios, etcétera, como ya ha sido visto. En general, se

definen partiendo del tipo de material, así como de las características y necesidades de los usuarios. Para fines prácticos, puede utilizarse cualquiera de las categorizaciones revisadas en el apartado “Calidad en la información digital”, como por ejemplo la de Wang (1998) para el desarrollo de la calidad conjunta de la información; de acuerdo con este autor, deben cuidarse y desarrollarse: 1) calidad intrínseca —exacta, objetiva, creíble, de buena reputación—; 2) calidad de acceso —accesible, segura— dentro de los sistemas informáticos que la contienen; 3) calidad contextual —relevante, con valor agregado, oportuna, suficiente, completa—; 4) calidad representativa —interpretable, comprensible, concisa, consistente—. O puede usarse la lista de los atributos deseados para la información digital de Eppler (2006: 83-84): exhaustividad, exactitud, claridad, aplicabilidad, concisión, consistencia, actualidad, precisión, conveniencia, oportunidad, trazabilidad, interactividad, accesibilidad, seguridad, mantenibilidad, velocidad. Estas listas son sólo una sugerencia; aquellas a utilizarse en la práctica pueden variar; el punto es que teniendo en mente el concepto de calidad de la información de forma integral y los atributos deseados en ella, cualquier organización puede diseñar y especificar sus estándares de calidad y los atributos deseados para su propia información. Es conveniente recordar que esos estándares y atributos variarán en función del tipo de información a producir y distribuir: libros, revistas, documentos de archivo, imágenes, videos, etcétera, así como del usuario. Lo importante es establecer clara y explícitamente los niveles mínimos y óptimos de calidad de la información que deben ser logrados por una organización que actúa como fuente de información.

En segundo lugar y con respecto a las organizaciones es conveniente también traer a colación en este punto los ele-

mentos que Sztompka (1999) estudió y estableció como los más relevantes para la confianza en las instituciones, y que ya fueron estudiados en el capítulo 3: “Hay confianza en una institución cuando ésta es percibida como regular, eficiente, fiable, representativa, equitativa, transparente y benevolente.” Recordemos que con respecto a la confianza estableció que el otorgamiento de confianza —*trust*— por parte de un confiante —*truster* u otorgante de la confianza— se basa en una estimación de la “confiabilidad” —*trustworthiness*— de la contraparte, el confidente —*trustee*, o aquel en quien se deposita la confianza—. La confianza en este caso se puede considerar como “la confiabilidad reflejada” por parte del confidente; esto es: la percepción del confiante en la certeza —*confidence*— o nivel de seguridad que éste tiene para con una expectativa de acción y conducta por parte del confidente obtenida a través de la reputación, desempeño y apariencia de este último. Podemos agregar también a estos aspectos el de la competencia, que ya ha sido tratado.

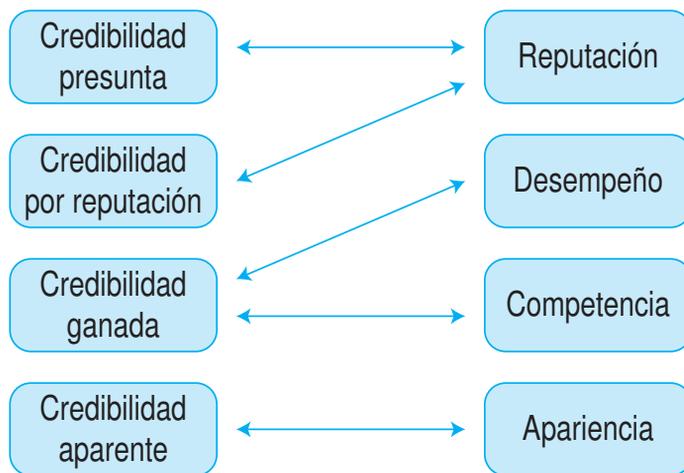
A su vez, la *reputación* consiste en la evaluación de las acciones y conductas pasadas del confidente; el *desempeño* es la relación entre la conducta, acciones, resultados, etcétera, del presente del confidente, así como la conducta requerida para cumplir con sus responsabilidades cotidianas especificadas por el confiante. Ambas pretenden evaluar respectivamente el estado pasado y actual del eventual confidente para de ahí poder hacer una extrapolación con miras a esperar o no una cierta conducta del mismo en el futuro; la *apariencia* es el conjunto de características o circunstancias con las que una persona u organización se presenta a la vista o al entendimiento, con miras a indicar solvencia, fama, rango, autoridad, poder o capacidad; la *competencia* es la posesión de conocimientos, habilidades, talentos, calificaciones, experiencias, actitudes y otras caracte-

terísticas necesarias para poder realizar eficientemente una tarea de cierto nivel. Por todo lo anterior, es indispensable que toda organización construya la confianza de sus usuarios en su personal desarrollando simultáneamente su reputación, desempeño, apariencia y competencia. Ya ha sido establecido por qué todos estos elementos son importantes y deben existir para la creación y desarrollo de la confianza en las instituciones.

En tercer lugar, y con respecto a la construcción de la confianza en un sitio web, podemos usar para fines prácticos dos listas ya tratadas: la de Sztompka (1999) y la de Fogg (2002). Al comparar la lista de Sztompka —la sociológica— con la lista de Fogg —la tecnológica—, podemos observar que hay una clara correspondencia entre ambas, a pesar de ser de naturalezas distintas: la “credibilidad presunta” —la que tiene un sitio web por supuestos previos de tipo general: prestigio, marcas de renombre, logos o firmas, etcétera— así como la “credibilidad por reputación” —la que tiene el sitio por referencias de terceros, recomendaciones, reseñas, experiencias, fuentes, citas, etcétera—, ambas de Fogg, se corresponden totalmente con la “reputación” que agregamos a la lista inicial y parcialmente con la “competencia” de Sztompka. La *credibilidad aparente* —la que el sitio logra a partir de su diseño, imagen, usabilidad, amigabilidad, limpieza de texto, etcétera— de Fogg se corresponde con la “apariencia” de Sztompka. La *credibilidad ganada* —la que el sitio logra en función de las experiencias de los usuarios, servicio a clientes, seriedad en las operaciones, etcétera— de Fogg se corresponde parcialmente con el “desempeño” de Sztompka y totalmente con la “competencia” agregada a la lista. Esto puede mapearse de acuerdo a la *Figura 3*.

Figura 3

Mapeo de correspondencia entre los conceptos de confianza en las instituciones de Sztompka (1999) y el de confianza en sitios web de Fogg (2002)



Del análisis hecho previamente a ambas listas y teorías, se desprende que en lo relativo a la información del sitio web considerándolo como tal, es conveniente utilizar los aspectos ya detectados por los diversos autores —en especial los mencionados— como una guía muy adecuada para construir confianza en el sitio web con respecto al público usuario del mismo.

Debe optimizarse en lo posible entonces la reputación, desempeño, competencia y apariencia del sitio web, particularmente cuidando los aspectos esenciales del mismo, tales como: 1) buena organización del sitio web; 2) facilidades para verificar los contenidos existentes en él; 3) experiencia y conocimiento del sitio evidentes a través de contenidos y/o servicios sólidos; 4) evidencia sólida de que el sitio está conformado y atendido por personas serias, honestas y fiables; 5) facilidad por parte del sitio web de establecer contacto con él; permite consultas y aclaraciones; 6) diseño del

sitio profesional y apropiado a sus propósitos; 7) facilidad de navegación a lo largo del sitio —tiene alta usabilidad—; 8) el sitio es actualizado con frecuencia, y/o resalta que ha sido revisado recientemente; 9) el sitio usa anuncios, avisos, etcétera, con moderación; 10) el sitio no tiene errores de redacción u ortografía. Puede utilizarse esta lista de atributos deseados del sitio web o cualquier otra de las tratadas en el apartado “Calidad de la información en sitios web”. El punto es tener en mente que el sitio web de toda organización requiere de atributos necesarios para su credibilidad y confiabilidad; la falta de algunos de ellos incidirá negativamente en la construcción de la confianza en el sitio.

Aun con los tres factores anteriores no podemos afirmar que se tienen todos los elementos para la construcción de confianza en la información y sitio web de una cierta organización. Como ha sido establecido, quedan algunos factores subjetivos más difíciles de implementar. No obstante, la construcción de confianza en la información basada en los puntos anteriores conlleva sin duda la mayor parte de los factores necesarios —al menos los objetivos— para una construcción planeada, deliberada, sistemática, integral, significativa y acumulable de una confianza sólida y duradera en la información digital de una cierta organización y en la organización en sí misma.

SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA  
EN BIBLIOTECAS DIGITALES

*“En la biblioteca me sentía mejor, palabras en las que podía  
confiar al mirarlas hasta que las comprendía;  
al no poder cambiar una frase a mitad de camino  
como hace la gente, era más fácil detectar una mentira.”*

*Jeanette Winterson, Oranges are not the only fruit*

Al unir todo lo anterior se puede intentar establecer los elementos fundamentales que son necesarios para construir, desarrollar y mantener la confianza en la información digital para ciertos sectores en particular que son de nuestro interés. En primer lugar para la confianza en la información digital en las bibliotecas que la contienen. Partiendo de lo general ya se ha establecido que la confianza en la información digital se basa fundamentalmente en: 1) la calidad intrínseca en la información; 2) la autoridad moral y profesional o confiabilidad de la fuente: autor, productor, operador, o custodio, y 3) la confiabilidad o credibilidad del sitio o repositorio web del que proviene.

También ya ha sido determinado que la calidad de la información es un concepto que debe ser establecido para cada tipo de contenido o información; en el caso de las bibliotecas puede utilizarse la división tradicional de sus materiales o contenidos para este propósito; esto es, deben establecerse claramente los criterios de calidad de la información a poseer para cada uno de los contenidos o tipos que maneje: libros, revistas, diarios, bases de datos, colecciones especiales, etcétera. Esto no es nuevo: las bibliotecas han estado conscientes desde hace mucho tiempo que no es posible ni recomendable pretender poseer todos los materiales acerca de un tema o disciplina, pero sí lo más

representativo. Además, las bibliotecas han sabido también que no pueden ni deben tener materiales para todo tipo de usuarios; por eso existen desde tiempos inmemoriales las divisiones en bibliotecas públicas, escolares, universitarias, especializadas, de sitio, etcétera.

Estos principios, tan antiguos ya en su conceptualización, siguen siendo vigentes hoy en día para la información digital. Toda biblioteca digital debe especializarse en un tipo de biblioteca dirigido a una cierta comunidad, y de ahí se especializa en ciertos materiales de ciertas disciplinas. Estas divisiones hacen variar entonces el concepto de calidad de un libro, de una revista, de una base de datos para un tipo de biblioteca. Los parámetros siguen siendo los mismos, pero el enfoque cambia: la actualidad de la obra, el alcance, el nivel, la cobertura, el idioma, etcétera, tienen diferente peso en función del tipo de biblioteca, su comunidad objetivo, su función especificada por su patrocinador, su temática esperada. El punto es que la delimitación y la selección siguen siendo piedras angulares en la definición de las colecciones digitales a desarrollar y mantener en una biblioteca. Son elementos necesarios para establecer un marco normativo de calidad. Al no poder tener todo, es conveniente tener lo bueno. Las políticas de desarrollo de colecciones —con frecuencia olvidadas en las bibliotecas contemporáneas— siguen siendo herramientas valiosas para establecer las características y alcance de ellas, así como los parámetros de calidad de la información. Ya sea que se vaya a adquirir material de proveedores, a descargar material de acceso abierto en la red, a hacer hipervínculos a otra información digital o a digitalizar información propia, es indispensable que cada biblioteca haya establecido los parámetros de calidad intrínseca de la información digital que sus colecciones o repositorios deben tener. Las listas al efecto (Wang, Eppler,

Knight) ya presentadas en el apartado “Calidad en la información digital” son útiles para este propósito. Al utilizarlas debe recordarse que cada uno de los criterios o atributos cobra mayor o menor importancia dependiendo de cada tipo de documento, y que la definición de calidad siempre debe estar en estrecha relación con las expectativas y propósito de los usuarios, los cuales varían de acuerdo con el tipo de biblioteca.

Una vez establecidos los parámetros de calidad intrínseca de la información, la biblioteca debe tratar de establecer los elementos que le darán solvencia profesional o confiabilidad como “fuente”: primordialmente como operador o custodio y eventualmente como autor o productor de materiales. Está estrechamente vinculado a establecer una serie de atributos que deben proyectar como organización. Para ello pueden utilizarse los parámetros al respecto ya enumerados presentados en el apartado anterior emanados de Sztompka. Esto es de suma importancia, ya que, como fue analizado, información y fuente están estrechamente vinculados. Si la fuente es percibida como fidedigna, sus contenidos se percibirán más probablemente como creíbles; si los contenidos se perciben como creíbles, la actitud hacia la fuente será influida positivamente. Ambos factores se potencian o se demeritan uno al otro. Por lo anteriormente explicado, es indispensable que la biblioteca diseñe y construya su reputación, desempeño, apariencia y competencia como fuente de información. Muchas bibliotecas hoy en día dan por sentado que por el hecho de ser bibliotecas, de poseer y ofrecer colecciones y servicios documentales ya se han ganado todos esos atributos, y por tanto es obligatorio que los usuarios les otorguen su confianza. Nada más lejos de la verdad. Si bien los nombres pesan de origen (ser una biblioteca, provenir de una institución prestigiosa, etcéte-

ra), sus atributos de reputación, desempeño, etcétera, no se sostendrán por mucho tiempo si la realidad cotidiana no es congruente con lo esperado. Los usuarios de hoy en día tienen muchas posibilidades de obtener información en la red; la biblioteca es sólo una entre tantas. Si el usuario percibe la solidez, la credibilidad, la confiabilidad, la calidad de esa organización además de la de su información: en suma, su solvencia moral y profesional como fuente de información y servicios, entonces la biblioteca ya puede competir en condiciones favorables con otras fuentes de información. De otra forma será una opción más entre muchas de la red, nunca nada especial. No prosperará.

En tercer lugar, es necesario que la biblioteca diseñe muy cuidadosamente su sitio web. Esto que pareciera muy obvio es con frecuencia descuidado por las bibliotecas digitales. Muchas de ellas cuidan con detalle la calidad intrínseca de la información que contienen —como ha sido tradicionalmente—, pero ponen poca o nula atención a la calidad del sitio web de la biblioteca. Como fue analizado en los apartados “Calidad de la información en sitios web” y “Calidad de la información en sitios web de comercio electrónico”, existe una serie de factores que los usuarios perciben como muy importantes para la confiabilidad o credibilidad de sitios web, y en el caso de que el sitio de la biblioteca carezca de esos factores, la calidad, solvencia profesional y credibilidad de sus colecciones se ve fuertemente desvanecida. El sitio web de una biblioteca digital no es sólo un conjunto de textos e imágenes alineadas en una pantalla; debe entenderse como una gran interfaz de comunicación entre las colecciones y servicios de la biblioteca y el usuario. Es un gran escaparate donde todo lo que subyace detrás del mismo es percibido por el usuario según se presente. En una biblioteca “tradicional”, el tamaño del edificio, el número de

anaqueles, de salas, de libros, de mostradores, de empleados en servicio, etcétera, van dando al usuario que entra en ella una cierta imagen de su magnitud y calidad. En una biblioteca digital, el usuario sólo tiene a su sitio web como medio para percibir la abundancia, calidad, variedad, alcance, importancia, etcétera, de las colecciones y servicios que cierta biblioteca digital ofrece. Por lo mismo, ese sitio web debe ser de alta calidad y cumplir con todos los requisitos, parámetros y criterios de desarrollo al efecto. Y desafortunadamente la conceptualización y construcción de un sitio web de alta calidad para una biblioteca están muy por encima de la capacidad del desarrollador web promedio. Con demasiada frecuencia, los sitios web de bibliotecas tienen una calidad promedio por debajo de los parámetros y criterios recomendables. Debe tenerse en mente que no existe un diseño universal recomendable y absoluto para un sitio web de biblioteca; hay múltiples aproximaciones. Pero ya existe una serie de atributos y buenas prácticas estudiadas y probadas que permiten construir un sitio para biblioteca con calidad más que promedio y de las cuales todo responsable de una biblioteca digital debe estar consciente y al cual debe aspirar.

Además de los requisitos generales para buenos sitios web ya analizados en los apartados “Calidad de la información en sitios web” y “Calidad de la información en sitios web de comercio electrónico”, existen algunos estudios hechos expresamente para sitios web de bibliotecas en donde se detallan todavía más algunos requerimientos específicos que esos sitios deben tener. En el sitio Website Design de la organización Library Success puede verse un gran número de recomendaciones acerca de los factores que inciden en el diseño de sitios web para bibliotecas así como ejemplos específicos de buenos sitios web de numerosas bibliotecas

([https://www.libsuccess.org/Website\\_Design](https://www.libsuccess.org/Website_Design)). La IFLA —Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas— publicó una lista de recomendaciones para evaluar la calidad de sitios web de bibliotecas donde consigna 74 elementos a considerar para este propósito (IFLA, 2007). Esos elementos se agrupan en cinco grandes rubros como los principales a considerar en un sitio web de bibliotecas: contenido, lenguaje, estructura, diseño, navegación y accesibilidad. En conjunto, todos esos elementos conforman en lo general la “usabilidad” del sitio web. La usabilidad es un concepto de muy amplia utilización en la actualidad para evaluar y diseñar sitios web. Los de bibliotecas no son la excepción.

Muchos de estos documentos se basan en los principios de Rubin y Chisnell (2008). Estos autores establecieron que la principal medida para la aceptación de un sitio web es la *usabilidad*, la cual está compuesta de cuatro elementos básicos: 1) *Utilidad*, que es la medida en que el sitio web hace lo que el usuario espera de él; 2) *Efectividad*, la cual es la facilidad de uso para lograr la tarea deseada; 3) *Asimilabilidad*, que es la facilidad de aprendizaje del uso del sitio desde ser un novato hasta volverse un usuario experto; 4) *Satisfacción*, que es la actitud con la que el usuario se queda después de la experiencia de uso del sitio web. Estos principios están basados a su vez en el estándar ISO-9241-11:1998 el cual establece: “Usabilidad: la medida en que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para alcanzar ciertos objetivos establecidos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.”

Existen muy diversas aproximaciones al tema de sitios web para bibliotecas; la ALA —American Library Association— ha considerado la importancia de la *usabilidad* en sitios web de bibliotecas, y en consecuencia ha publica-

do varios libros al respecto; por ejemplo, Norlin y Winters (2002, Cap.2) elaboraron un conjunto de recomendaciones prácticas para efectuar pruebas de usabilidad específicamente para sitios web de bibliotecas, donde resalta el diseño enfocado especialmente a sus usuarios. La Asociación de Bibliotecas Médicas de la Unión Americana publicó su guía para la usabilidad de sitios web de bibliotecas (Lehman y Nikkel, 2009). Otros autores se enfocan en el desarrollo de las partes para colecciones y servicios del sitio web de una biblioteca (Wilson, 2004), al considerar que la usabilidad total de un sitio web de biblioteca es la suma de la usabilidad de sus partes. Otros más desarrollaron guías especializadas para la usabilidad de sitios web de bibliotecas específicas, como bibliotecas infantiles, juveniles, académicas, escolares, públicas, etcétera. Algunos autores se especializan en los términos que deben ser utilizados o evitados al momento de crear sitios web de bibliotecas en función de su comprensión de los usuarios (Kupersmith, 2012). Otros sitios se especializan en alguno de los elementos específicos de la usabilidad, como la *accesibilidad* del sitio web, entendida ésta como la facilidad con que las personas operan dentro de un cierto sitio web basada en factores ergonómicos, tales como el tipo y tamaño de letra y sus contrastes en una pantalla, colores del diseño, tamaño de las secciones dentro de la página, etcétera; recuérdese que muchas personas consultan el sitio web en un teléfono móvil cuya pantalla mide tres por cinco pulgadas, lo cual hace esos elementos sumamente relevantes. La *accesibilidad* trata además en especial estos elementos para personas con ciertas discapacidades visuales o acústicas: debilidad visual, daltonismo, hipoacusia, etcétera (W3C. Guía breve...).

Como puede verse, la variedad de aproximaciones y enfoques de sitios web para bibliotecas es sumamente amplia.

Del análisis conjunto de múltiples sitios al efecto, se ha hecho un extracto de las diez recomendaciones para construcción de sitios web para biblioteca que aparecen con más frecuencia o relevancia:

- 1) Hacer un diseño especial para el sitio web de la biblioteca; no debe parecer un tríptico en papel simplemente trasladado a una pantalla. Construir y preservar siempre la imagen corporativa de la biblioteca a lo largo de todas las páginas (logos, viñetas, fuentes tipográficas, distribución espacial, etcétera). Las imágenes deben ser usadas con discreción y adecuadas a prioridades de la biblioteca.
- 2) No sobrecargar las páginas con demasiadas opciones; dividir adecuadamente entre varias páginas y niveles.
- 3) La primera página es fundamental: describir las funciones primarias útiles para los usuarios: búsqueda, catálogos, colecciones, servicios, quiénes somos, ayuda, preguntas frecuentes, noticias y eventos, directorio y/o contactos.
- 4) Todas las colecciones deben estar claramente descritas y acotadas: número de ítems en cada colección, alcance en tiempo, geográfico, nivel, idioma, tipo, etcétera. Cuando un usuario ve una pestaña de “colección de libros antiguos” él no puede adivinar si está viendo un catálogo de 30 o de 30,000 libros. Cuando ve una “colección de arte”, no sabe si se refiere a artes plásticas, escénicas, etcétera, o a todas. Describir siempre de manera discreta; las pequeñas “cajas” que aparecen al posicionar el “ratón” sobre un elemento son ideales para este propósito.
- 5) Cada página debe tener un “peso” —esto es, un número total de bytes— que no sea excesivo para trans-

mitirse y/o recibirse vía una red. Debe considerarse siempre la construcción de versiones alternas “ligeras” del sitio web específicamente pensadas para dispositivos móviles; no todos los usuarios tienen acceso a banda ancha, especialmente en zonas rurales. La disponibilidad de descarga de documentos ligeros para los usuarios en formatos txt, doc, odf, jpg, mp3, etcétera, debe ser siempre considerada.

- 6) El “buscador” interno a ser utilizado dentro de un sitio web de una biblioteca es una de las piezas fundamentales en la satisfacción o frustración de los usuarios. La búsqueda en bases de datos es especialmente complicada para ellos. Debe prestarse especial cuidado en su diseño o selección. Al igual que en la web, muy pocos usuarios revisan más allá de la tercera página de resultados. La mayor parte de los usuarios no sabe distinguir entre búsqueda de referencias y búsqueda de textos completos. El bibliotecario debe estar siempre investigando cómo hacer sus interfaces para acceder la información más estandarizadas y más fáciles de usar. Esta tarea nunca acaba.
- 7) Cuidar y medir la *usabilidad* del sitio web, entendida ésta como la percepción del usuario en cuanto a que el sitio web satisface en buena medida sus necesidades de información, pues lo considera útil, eficiente y fácil de usar. Hacer pruebas de usabilidad del sitio web de acuerdo con parámetros reconocidos. En especial, la *accesibilidad* es un factor preponderante dentro de la usabilidad de todo diseño web de biblioteca: fuentes tipográficas legibles, colores y contrastes adecuados, facilidad de navegación, ayudas a la misma, herramientas especiales para personas con discapacidades —“lentes de aumento” en la pantalla,

sonido, cambios a fuentes más grandes, daltonismo, hipoacusia, etcétera—. Evitar las herramientas “glamorosas”: aplicaciones “flash”, carruseles de imágenes, etcétera. Hacer pruebas de accesibilidad del sitio web de acuerdo con parámetros reconocidos y repetirlas con cierta periodicidad.

- 8) La página de “quiénes somos” o “acerca de la biblioteca” con frecuencia no refleja sus valores, dimensión de las colecciones, importancia de los servicios, abundancia de tutoriales, etcétera. Hacer énfasis en sus fortalezas, sus grandes colecciones, sus colecciones raras, únicas o especiales, sus logros como biblioteca.
- 9) Debe evitarse en lo posible el lenguaje especializado de biblioteca o informático: la mayoría de los usuarios no sabe qué es “catálogo colectivo”, “diseminación selectiva”, “signatura topográfica”, “colección de consulta”, “fuentes referenciales”, “reprografía”, “booleano”, “OPAC”, “E-Pub”, “DOI”, “URL”, “RSS”, etcétera. Deben preferirse letreros como “búsqueda de revistas y artículos” en lugar de “catálogo de publicaciones periódicas”; “obtener libros de otras bibliotecas” en lugar de “préstamo interbibliotecario”, etcétera.
- 10) Hacer muchos tutoriales; entre más, mejor: a pesar de lo que la mayoría de los usuarios cree, los estudios indican que una enorme proporción de ellos carece de verdaderas habilidades de búsqueda de información y de la valoración subsecuente de la misma. Además, muy pocos conocen a fondo todas las colecciones y servicios que ofrece una biblioteca; tienden a consumir siempre los mismos, no por falta de necesidad de ellos, sino por falta de conocimiento de su existencia o de cómo explotarlos; en especial los usuarios más jóvenes o neófitos. Cada vez más estas habilidades se

vuelven parte indispensable y fundamental de la alfabetización informática de las personas, especialmente de los estudiantes. Los tutoriales acerca de cada colección, servicio, buscador especializado, etcétera, siguen siendo un gran factor de éxito en toda biblioteca y no debe descuidarse su producción por parte de ella. Tan valioso como poseer buenas colecciones, es enseñar a utilizarlas. La web en general poco ofrece de enseñanza en este sentido; las bibliotecas tienen un enorme nicho de oportunidad aquí.

Los anteriores elementos permiten entonces hacer un diseño para una biblioteca digital basado en los elementos fundamentales a considerar: calidad de la información, solvencia profesional de la fuente y credibilidad del sitio web. Al conjuntar y lograr lo anterior, se puede entonces afirmar que una cierta biblioteca digital, su información y su sitio son entes solventes, creíbles, y por tanto confiables.

## SOLUCIONES PARA LA CONFIANZA EN ARCHIVOS DIGITALES

*“Porque puede ocurrir —como decía Miguel de Unamuno—  
que todos los documentos sean verdaderos y,  
sin embargo, la historia resulte falsa.”*

*Andrés Henestrosa, Alacena de minucias*

A partir de lo anteriormente tratado en este capítulo, se pueden establecer los elementos fundamentales que son necesarios para construir, desarrollar y mantener la confianza en la información digital que se encuentra hoy en día en los archivos que la custodian. Partiendo de lo general, ya se ha establecido que la confianza en la información digital se

basa primariamente en: 1) la calidad intrínseca en la información; 2) la autoridad o solvencia profesional de la fuente: productor o custodio, y 3) la confiabilidad del sitio o repositorio web del que proviene.

Para el caso de los documentos de archivo no se tiene el dilema de la selección de colecciones como en las bibliotecas, ya que fundamentalmente los documentos que un archivo debe contener están dados por mandato de origen dentro de sus funciones en su decreto de creación. Más allá de la selección documental<sup>1</sup> para separar los documentos que formarán parte de los fondos, un archivo no tiene que escoger cuáles serán sus fondos (Barnard, 2011-1). No obstante, la definición de calidad de este tipo de documentos digitales debe ser claramente especificada de inicio, ya que varía según el tipo de documento de archivo en cuestión. No existe una definición universal de calidad de un documento de archivo. Existen sólo algunos elementos generales de los cuales se puede partir; esto debido a que existen variados tipos de documentos de archivo, y cada uno de ellos tiene una naturaleza intrínseca que conlleva un cierto concepto de calidad: no es lo mismo documentos administrativos que académicos, médicos, bancarios, judiciales, etcétera, y no es lo mismo hablar de calidad de textos que de imágenes, sonido, video, etcétera. Cada uno de estos tipos implica una definición de calidad diferente dentro de su naturaleza básica de documento de archivo. Como se estableció anteriormente, la calidad debe ser establecida de acuerdo al tipo de documento y tomando en cuenta el propósito de uso futuro de ellos, ponderando en mayor o

---

1 Selección (en archivos): el conjunto de las estrategias de valoración, los procedimientos de supervisión, las reglas de disposición, los procedimientos dentro del sistema de preservación permanente, las herramientas y los mecanismos necesarios para realizar una separación de los documentos de archivo (Glosario de Preservación..., 2014).

menor grado los atributos críticos para cada tipo de documento. En términos generales, la Administración Nacional de Archivos de la Unión Americana establece básicamente que la calidad de este tipo de documentos “[...] se basa en la utilidad, la objetividad y la integridad de su información”, como factores a ser cuidados (NARA, 2016). Dobratz *et al.* (2010: 47) establecieron que la calidad intrínseca de este tipo de documentos se fundamenta en dos factores: su confiabilidad y su accesibilidad.

Como ya se ha analizado, la confiabilidad de un documento de archivo es su carácter de ser fidedigno, de ser fehaciente. Ha sido ya establecido que a su vez este atributo está compuesto por el nivel de solvencia (completitud, control del procedimiento de producción), la autenticidad (identidad e integridad dentro de los contextos) y la exactitud (precisión, corrección, veracidad y pertinencia) del documento de archivo (Glosario de Preservación..., 2014). Con esto se tiene una serie de atributos mucho más completa que la de ser simplemente “auténtico” y “genuino”. Cada tipo de documento de archivo debe profundizar en la especificidad de su concepto de calidad, autenticidad, carácter de genuino, etcétera, ya que no es un valor absoluto: la autenticidad diplomática no necesariamente implica autenticidad legal, ni tampoco autenticidad histórica, etcétera. En resumen: “Un documento de archivo tiene calidad cuando es una exacta declaración de ciertos hechos y una genuina manifestación de esos hechos.” (MacNeil, 2000: xi)

El segundo elemento de calidad intrínseca consiste en la accesibilidad del documento de archivo digital, entendida ésta como la capacidad tecnológica de reinterpretarlo y reproducirlo. Cuando la tecnología se vuelve obsoleta, el documento —aun existiendo— pierde su accesibilidad y por ende su calidad. Las estrategias de preservación de docu-

mentos de archivo cubren totalmente las técnicas y modelos para mantener su accesibilidad a lo largo de generaciones tecnológicas: transferencia de datos periódicamente hacia nuevos soportes digitales (réplica, refrescado, migración, emulación); actualización de formatos; formatos auto-contenidos (teoría de los formatos universales de preservación), etcétera. Todo documento de archivo de calidad tiene integradas algunas de estas previsiones y ha mantenido su accesibilidad (Voutssás M., 2014).

El proyecto de investigación en preservación digital archivística InterPARES 2 (2008) contempló y unió desde un principio estos dos elementos en un modelo denominado *cadena de preservación* el cual básicamente establece:

Los documentos de archivo digitales deben ser cuidadosamente manejados a lo largo de toda su existencia como una secuencia que asegure que sean accesibles y legibles a lo largo del tiempo dejando su forma, contenido y relaciones intactas hasta el punto necesario que logre su continua confianza como documentos de archivo, como comprobantes auténticos de acciones y asuntos de los que son parte.

En resumen, el proyecto ha establecido que un documento de archivo digital se mantiene auténtico, íntegro, exacto y confiable si: 1) se ha conservado su forma fija y su contenido estable; 2) tiene información que ayuda a verificar su identidad e integridad; 3) se ha protegido de acciones no autorizadas; 4) se ha protegido de pérdida o corrupción accidental. El proyecto además estableció que la autenticidad de los documentos de archivo digitales es una inferencia basada tanto en evidencia fundada (procedimientos, metadatos de autenticidad, cadena de preservación), como en la confiabilidad del custodio. Algunos autores han establecido que muchos atributos fundamentales de calidad y confiabilidad de los documentos de archivo digitales pueden esta-

blecerse a partir de ciertas características de proveniencia de los documentos de archivo (Lemieux, 2016).

A continuación, y como también ya fue establecido, existe una estrecha relación de credibilidad y confiabilidad entre la fuente: el productor o custodio y sus documentos de archivo: una afecta a la otra, para bien o para mal. Difícilmente el público confiará en los documentos de archivo de una organización si desconfía de la credibilidad de sus productores o custodios. Si la fuente es percibida como fidedigna, sus contenidos se percibirán más probablemente como creíbles; si los contenidos se perciben como creíbles, la actitud hacia la fuente será influida positivamente. Ambos factores se potencian o se demeritan uno al otro. Por ello, es indispensable que la organización responsable del archivo diseñe y construya su reputación, desempeño, apariencia y competencia como fuente de información. Para ello pueden utilizarse los parámetros al respecto ya enumerados presentados en el apartado anterior emanados de Sztompka o Fogg. Muchas organizaciones hoy en día dan por sentado que por el hecho de ser un archivo, ministerio, secretaría, oficina, instituto, etcétera, al tener y ofrecer fondos y servicios documentales, ya poseen todos esos atributos y por tanto es obligatorio que los usuarios les otorguen su confianza. Esto no es así. Si bien los nombres pesan de origen: ser un archivo, ser una organización importante en la sociedad, etcétera, sus atributos de reputación, desempeño, etcétera, no durarán mucho tiempo si el quehacer de todos los días no es congruente con lo que el público espera. Sus usuarios probablemente tengan la necesidad de consultar la información que poseen debido a diversos intereses, pero usar la información no es lo mismo que confiar en ella. La confianza tendrá que ser ganada; como ya se vio, en parte porque la información documental tiene calidad intrínseca

en sí, y en parte porque la organización es percibida por los usuarios como solvente, creíble, congruente: en suma, confiable. De otra forma las personas consumirán su información por necesidad, pero nunca le otorgarán su confianza, y el ciclo nunca se cierra. Todo lo anterior es además extensible a las organizaciones privadas que requieren crear confianza antes sus usuarios o clientes. Por lo mismo, una vez establecidos los parámetros de calidad intrínseca de la información, la organización responsable del archivo debe tratar de establecer los elementos que le darán solvencia profesional o confiabilidad como “fuente”: sea productor, operador y/o custodio. Está estrechamente vinculado a establecer una serie de atributos que la organización debe proyectar. Gran parte de todo lo anterior es percepción por parte de los usuarios. La organización no sólo debe ser seria y confiable: debe parecerlo.

Es muy importante también lograr que los proyectos de archivos digitales converjan en un cierto tiempo en una confianza de la organización hacia sus propios archivos. Como ya fue analizado, existen casos en donde una organización, después de varios ciclos, no llega a confiar en sus propios documentos y archivos digitales, lo cual conduce a que la etapa de transición entre archivos tradicionales y digitales nunca termine, causando doble gasto a la organización —y peor aún— una perenne crisis interna de confianza en sus documentos la cual, inevitablemente, se trasladará hacia el público usuario.

En tercer lugar, y de acuerdo con los apartados anteriores, es necesario que la organización responsable del archivo diseñe muy cuidadosamente su sitio web. Al igual que con otras organizaciones que requieren confianza, esto que pareciera muy obvio es con frecuencia descuidado por parte de ellas. Es sumamente importante prestar atención a la

calidad del sitio web donde se ofrece y consulta la información. Las organizaciones tienden a cuidar la calidad intrínseca de la información que contienen, pero tienden con frecuencia a prestar poca o nula atención a la calidad del sitio web donde se ofrece y consulta el archivo. Casi siempre, el lugar de consulta de la información documental archivística está embebido en el sitio web de la organización en general, y se construye como un pequeño apéndice del mismo, sin ningún cuidado especial.

Es necesario recordar, como fue analizado en los apartados “Calidad de la información en sitios web” y “Calidad de la información en sitios web de comercio electrónico”, que existe un conjunto de factores claramente detectados que los usuarios perciben como relevantes para la solvencia y credibilidad de sitios web y cuya falta en el caso del sitio de un archivo, implica que la solvencia y credibilidad de sus fondos se vea fuertemente erosionada. Al igual que en otras organizaciones que brindan información digital, el sitio web de un archivo no es simplemente un conjunto de menús y textos desplegados en una pantalla; es el gran escaparate donde todo lo que ahí existe es percibido de mejor o peor manera por un eventual usuario. En un archivo digital, el usuario sólo tiene a su sitio web como medio para percibir la cantidad, calidad, variedad, alcance, etcétera, de los fondos y servicios que ofrece. Por lo mismo, ese sitio web debe ser de una alta calidad y cumplir con todos los requisitos, parámetros y criterios de desarrollo al respecto. Por su misma especialización, la conceptualización y construcción de un sitio web de alta calidad para un archivo están muy por encima de la capacidad del desarrollador web promedio. Es común encontrar sitios web de archivos con una calidad promedio inferior a los criterios y parámetros recomendados.

Debe tenerse en mente que no existe un diseño universal recomendable y absoluto para el sitio web de un archivo; hay múltiples aproximaciones. Además, a diferencia de bibliotecas, sitios web de comercio electrónico, etcétera, prácticamente no existen recomendaciones expresas para la construcción de sitios web específicos para archivos. No obstante, la importancia del sitio web como factor para la credibilidad y confianza de los archivos de una organización no puede ser soslayada por las razones ya tratadas ampliamente. Las recomendaciones generales ya tratadas en los apartados “Calidad de la información en sitios web” y “Calidad de la información en sitios web de comercio electrónico” pueden tomarse como un buen punto de partida, ya que son válidas en su mayoría para todos los sitios web. No obstante, aprovechando las diez recomendaciones más mencionadas para los sitios web de bibliotecas presentadas como resumen en el apartado anterior y adaptándolas, pueden servir como base para el diseño del sitio web de un archivo:

- 1) Hacer un diseño especial para el sitio web del archivo; no debe parecer un tríptico en papel simplemente trasladado a una pantalla. Construir y preservar siempre la imagen corporativa del archivo y separarla del resto de la organización a lo largo de todas las páginas (logos, viñetas, fuentes tipográficas, distribución espacial, etcétera). Las imágenes deben ser usadas con discreción y adecuadas a prioridades del archivo.
- 2) No sobrecargar las páginas con demasiadas opciones; dividir adecuadamente entre varias páginas y niveles.
- 3) La primera página es fundamental: describir las funciones primarias útiles para los usuarios: búsqueda, catálogos, fondos, servicios, quiénes somos, ayuda,

- preguntas frecuentes, noticias y eventos, directorio y/o contactos.
- 4) Todos los fondos deben estar claramente descritos y acotados: número de ítems en cada fondo, alcance en tiempo, geográfico, nivel, idioma, tipo, etcétera. Cuando un usuario ve una pestaña de “fondo de mapas antiguos” él no puede adivinar si está viendo un catálogo de 30 o de 30,000 mapas. Cuando ve una pestaña de “fondo fotográfico”, no sabe qué épocas cubre, cuántos ítems hay en él, cuántos fotografías abarca, etcétera. Describir siempre de manera discreta y breve; las pequeñas “cajas” que aparecen y desaparecen al posicionar el “ratón” sobre un elemento son ideales para este propósito.
  - 5) Cada página debe tener un “peso” —esto es, un número total de bytes— que no sea excesivo para transmitirse y/o recibirse vía una red. Debe considerarse siempre la construcción de versiones alternas “ligeras” del sitio web específicamente pensadas para dispositivos móviles. No todos los usuarios tienen acceso a red de banda ancha. La disponibilidad de descarga de documentos en versiones ligeras para los usuarios en formatos txt, doc, odf, jpg, mp3, etcétera, debe ser siempre considerada.
  - 6) El “buscador” interno a ser utilizado dentro de un sitio web de un archivo es una de las piezas fundamentales en la satisfacción o frustración de los usuarios. La búsqueda en bases de datos es especialmente complicada para ellos. Debe prestarse especial cuidado en su diseño o selección. Al igual que en la web, muy pocos usuarios revisan más allá de la tercera página de resultados. La mayor parte de los usuarios no sabe distinguir entre búsqueda de

referencias en catálogos y búsqueda de documentos en texto completo. El archivista debe estar siempre investigando cómo hacer sus interfaces para acceder la información más estandarizadas y más fáciles de usar. Esta tarea nunca acaba.

- 7) Cuidar y medir la *usabilidad* del sitio web, entendida ésta como la percepción del usuario en cuanto a que el sitio web satisface en buena medida sus necesidades de información, pues lo considera útil, eficiente y fácil de usar. Hacer pruebas de usabilidad del sitio web de acuerdo con parámetros reconocidos. En especial, la *accesibilidad* es un factor preponderante dentro de la usabilidad de todo diseño web; los archivos no son la excepción: fuentes tipográficas legibles, colores y contrastes adecuados, facilidad de navegación, ayudas a la misma, herramientas especiales para personas con discapacidades —“lentes de aumento” en la pantalla, sonido, cambios a fuentes más grandes, daltonismo, etcétera—. Evitar las herramientas “glamorosas”: aplicaciones “flash”, carruseles de imágenes, etcétera. Hacer pruebas de accesibilidad del sitio web de acuerdo con parámetros reconocidos y repetir con periodicidad.
- 8) La página de “quiénes somos” o “acerca del archivo” con frecuencia no refleja sus valores, dimensión de los fondos, relevancia de los servicios, abundancia de tutoriales, beneficios agregados, etcétera. Hacer énfasis en sus fortalezas, sus grandes fondos, sus colecciones raras, únicas o especiales, sus buscadores especializados, sus logros como archivo.
- 9) Debe evitarse en lo posible el lenguaje especializado de archivo o informático: la mayoría de los usuarios no sabe qué es “fondo de origen”, “tabla de retención”,

“esquema”, “cuadro de clasificación”, “disposición”, “booleano”, “documento XML”, “DOI”, “URL”, “RSS”, etcétera. Deben preferirse letreros como “búsqueda de documentos” en lugar de “referencias”; “obtener copias de documentos” en lugar de “reprografía”, etcétera.

- 10) Hacer muchos tutoriales; entre más, mejor: a pesar de lo que la mayoría de los usuarios cree, los estudios indican que una enorme proporción de ellos carece de verdaderas habilidades de búsqueda de información y de la valoración subsecuente de la misma. Además, muy pocos conocen a profundidad todos los fondos y servicios que ofrece un archivo; tienden a consumir siempre los mismos, no por falta de necesidad de ellos, sino por falta de conocimiento de su existencia o de cómo explotarlos; en especial los usuarios más jóvenes o neófitos. Cada vez más estas habilidades se vuelven parte indispensable y fundamental de la alfabetización informática de las personas, especialmente de los estudiantes. Los tutoriales acerca de cada fondo, servicio, buscador especializado, etcétera, siguen siendo un gran factor de éxito en todo archivo y no debe descuidarse su producción por parte de éste. Tan valioso como poseer buenos fondos y colecciones, es enseñar a utilizarlos. La web en general ofrece casi nada de enseñanza en este sentido; los archivos tienen por tanto un enorme nicho de oportunidad aquí en lo que a imagen de servicio se refiere.

Debido a la naturaleza propia de los documentos de archivo y archivos digitales, deberá ser agregada una recomendación adicional: dependiendo de la naturaleza del archivo, su sitio web debe integrar las suficientes medidas

de seguridad informática para evitar problemas de integridad o confidencialidad de su información. El administrador debe estar consciente de que debido a fallas en la seguridad informática la información digital puede perderse, dañarse, o alterarse por negligencia, dolo, mala capacitación, falta de responsabilidad laboral, mal uso, ignorancia, apagado o elusión de dispositivos de seguridad o buenas prácticas; catástrofes naturales, etcétera, y que la información digital puede ser accedida, sustraída y divulgada sin autorización por parte de personas malintencionadas. Esto puede llegar a causar un impacto muy negativo en la confianza hacia la organización. Por lo mismo, la seguridad informática de los sitios web de archivos tiende a ser más rigurosa que la de otros tipos de sitios web y siempre debe ser un factor sumamente cuidado.

Los elementos consignados permiten así hacer un diseño para un archivo digital basado en los elementos fundamentales a considerar: calidad de la información, solvencia profesional de la fuente y confiabilidad del sitio web. Al conjuntar y lograr lo anterior puede entonces afirmarse que una cierta organización operadora de un archivo, su información, y su sitio web son entes solventes, creíbles, y por tanto confiables.

## Conclusiones

*“Sin acceso a la información, no hay transparencia;  
sin transparencia, no hay rendición de cuentas;  
y sin ellas, no hay democracia.”*

**Harrison Mwakyembe**

### EL ORIGEN DEL PROBLEMA

**D**e acuerdo con el *Diccionario Oxford*, en la Constitución de Lawton, Oklahoma, de 1941 se utilizó por primera vez en el mundo el término *explosión de la información* para referirse al enorme crecimiento de la información global. (Oxford, 2016) Desde entonces, numerosos autores han tratado de estimar su crecimiento, el cual sin duda es exponencial y desmesurado (Press, 2013). Lesk (1998) estimó que existían en ese año un total de unos 12,000 petabytes (12 exabytes o  $12 \times 10^{18}$  bytes) de información en el mundo. Más recientemente, el estudio de la organización IDC proyecta que el planeta producirá 40,000 exabytes (40 zettabytes o  $40 \times 10^{21}$  bytes) sólo durante el año 2020 (Ganz y Reinsel, 2012). Es decir, en ese único año el mundo producirá 3,333 veces el total de información acumulada durante seis milenios que existía en 1988, sólo 22 años antes. Algo así como cinco terabytes por habitante del planeta. Al margen de los errores y los sesgos de cualquier método de cálculo, es claro que la información es el recurso que más se produce y se acumula en el mundo. Ninguna otra cosa crece con esa proporción en el planeta.

Esa información es de todo tipo: publicaciones en todas sus formas —libros, revistas, diarios, mapas, catálogos, música, etcétera, principalmente digitales—; redes sociales, chats, mensajería, juegos electrónicos, fotografías, llamadas telefónicas con o sin video, televisión, radio, cine, sitios web, blogs, etcétera. Más de 3,600 millones de personas contribuyen a producir y a consultar vía internet alguna parte de esa información; gran parte de ellos lo hace de manera abundante y consuetudinaria. El sello distintivo de la mitad de los seres humanos contemporáneos es la consulta y consumo frecuente de enormes cantidades de información. Taichi Sakaiya, Secretario de la Agencia Japonesa para la Planeación Económica del Estado, estableció desde hace dos décadas:

El impulso empático que lleva al hombre a consumir aquello que existe en abundancia reaccionará vigorosamente [...] ello va a contribuir a definir el perfil que tendrá la sociedad venidera. Será una sociedad que tenderá a consumir gran cantidad de tiempo en informarse y en la que será más importante saber que tener [...] (Sakaiya, 1995)

De esa inmensa producción y consulta de información se deriva a su vez una problemática cuya tendencia también se incrementa: el cuestionamiento acerca de la calidad y credibilidad de la información que se consume. Existen problemas derivados de creer en información que no es fidedigna con las consecuencias que esto puede acarrear, así como también existen problemas derivados de no creer en la información recibida. En la medida en que la producción y consumo de la información se incrementa, crecen también los problemas de *confianza* o *desconfianza* en esa información. Esto no es una valoración simple: la facilidad de producir e integrar información a la internet y del gran negocio que esto representa conlleva a que exista hoy en

día una inmensa cantidad y variedad de información, proveniente de millones de productores personales o corporativos, prácticamente sin ningún tipo de filtro y accesible a través de innumerables canales, medios, sitios, etcétera. La sobreabundancia ha causado obviamente que se incremente en la red la proporción de información falsa, sesgada, equivocada, infundada, tendenciosa, pobremente interpretada, etcétera. Producir e integrar información incorrecta o de poca calidad dentro de la red se ha vuelto una tendencia cotidiana, creciente y común.

#### LA NATURALEZA DEL PROBLEMA

Como consecuencia lógica de la sobreproducción de información y de su alta proporción, existe un creciente problema de confianza en esa información. Cada vez más personas ponen en duda la calidad y la credibilidad de la información a la que acceden y cuestionan hasta dónde pueden aceptarla y utilizarla para sus propósitos. Muchas otras personas no cuestionan la calidad de la información que reciben, por lo cual consumen información falsa que con frecuencia utilizan para sus necesidades o decisiones con el consecuente perjuicio o merma a sus intereses. Tan malo puede ser usar información incorrecta como rechazar información verdadera. De todo esto se deriva una problemática sumamente compleja que es necesario entender bien por parte de los profesionales que se dedican a producir, organizar, recuperar, distribuir, custodiar o preservar información. Todas las cuestiones alrededor de esta temática pueden agruparse en un gran concepto denominado simplemente como *confianza* y su *alter ego*, la *desconfianza*. Gramaticalmente hablando son dos términos simples, pero como ha sido analizado

a lo largo de toda esta obra, no lo son en cuanto a su significado, alcance y contenido. La dificultad de su análisis y explicación proviene de cuatro factores principales.

Primeramente su extensión en el tiempo. *Confianza* y sus términos relacionados: verdad, fe, creencia, certeza, lealtad, riesgo, etcétera, datan de hace más de tres milenios. Por lo mismo, sus interpretaciones se ven afectadas por contextos temporales; desde las más antiguas conceptualizaciones religiosas hasta las más modernas relacionadas con democracia, transparencia, participación ciudadana, gobierno abierto, etcétera. Obviamente los conceptos han ido variando según la época: antigua, medieval, industrial, posindustrial, de la información, etcétera.

El segundo factor es su total dispersión geográfica; la confianza es un concepto universal en todas las latitudes del planeta, y por tanto se ve afectada además por la consecuente dispersión cultural; cada cultura concibe de forma distinta a la confianza. Tiempo y lugar son por tanto factores que han incidido sobre la conceptualización de la confianza. Al haber existido el concepto por tanto tiempo en tantos lugares, se ha visto influido por factores políticos, sociales, religiosos, económicos, etcétera. Además, existen culturas más orientadas que otras hacia la confianza.

El tercer factor consiste en la confusión derivada del uso ambiguo y superficial de la terminología por parte de diversos autores: en inglés se encuentra con cierta frecuencia falta de consistencia y uso indistinto de términos semejantes: *trust*, *confidence*, *loyalty*, *credibility*, *cooperation*, *reliability*, etcétera. Luhman dedicó una significativa parte de su obra simplemente a hacer la distinción entre *trust* y *confidence*. Además, al momento de la traducción de esos textos al español, se introducen nuevas fuentes de confusión al usar los traductores indistintamente términos como sinóni-

mos, tales como *trust* y *confidence* ambos por confianza, *trustworthiness* y *reliability* ambos como confiabilidad, *mis-trust* y *distrust* ambos como desconfianza, *accuracy* y *precision* ambos como exactitud, por citar algunos ejemplos. El significado de cada uno de ellos puede debatirse y establecerse de muchas formas, pero debe quedar claro que si no son sinónimos —y no lo son— no pueden ser traducidos ambos por la misma palabra en español. Las traducciones al español tienen muchas palabras introducidas a la ligera, además de que muchos traductores no hacen aclaraciones en algún punto del texto de cuál es la palabra original en inglés de la que parten. Todo lo anterior ahonda todavía más la confusión de conceptos en idioma español. De ahí la existencia de un glosario especializado al final de esta obra que aclare las definiciones de los conceptos usados en ésta, con su equivalente en inglés. No se pretende que éstas sean las definiciones correctas universales, simplemente intenta evitar nuevas confusiones al respecto de lo aquí traducido y utilizado.

El cuarto factor consiste en la polisemia del concepto. La *confianza* puede ser vista como un fenómeno subjetivo de un individuo o como un fenómeno objetivo de grupos o colectivos. Es significativa para muy variadas actividades del quehacer humano; por tanto, la confianza es objeto de estudio de numerosos campos del conocimiento: la filosofía, la sociología, la economía, las ciencias del comportamiento, la lógica, la psicología, la ética, la religión, la informática, la teoría de las organizaciones, la antropología, la administración, la comunicación, la ciencia política, la ciencia jurídica y —más recientemente— la bibliotecología y la archivística. Cada una de ellos presenta enfoques muy particulares que conforman diversas perspectivas y por tanto distintas definiciones del término.

Por lo mismo, ya hubo quien trató de hacer tipologías y métodos de comparación y organización acerca del tema; se mencionó el estudio de McKnight y Chervany (1996), con más de sesenta textos acerca de la confianza proveniente de diferentes campos y en el que agruparon los significados en categorías de tratamiento del término. De acuerdo con sus resultados, la confianza fue tratada en esos documentos desde puntos de vista estructural, disposicional, como actitud, como sentimiento, como expectativa, como creencia, como intención y como estado cognitivo. Estos autores encontraron 17 tipos de atributos relacionados con las diversas conceptualizaciones acerca de la confianza. Otro ejemplo ilustrativo al respecto es el estudio de Romano (2003: 3), que compara definiciones de confianza y establece que existen diez características definitorias de ella agrupadas en tres categorías: 1) los *referentes de la confianza*, con las características de ser actitudinal, social, versátil y funcional; 2) los *componentes de la confianza*, con las características de ser hipotéticos, consecuenciales y motivacionales, y 3) las *dimensiones de la confianza*, con las características de ser simétrica, incremental y condicional.

Se analizó con detalle que el concepto de confianza es complejo y multidimensional (Barber, 1983; Butler, 1991; Corazzini, 1977; Lewis y Weigert; 1985; Muir, 1994; Rempel *et al.*, 1985). Por lo mismo, los conceptos de confianza con frecuencia han sido definidos junto con adjetivos: confianza básica, cognitiva, emocional, personal, grupal, interpersonal, mutua, social, colectiva, institucional, sistémica, unilateral, organizacional, etcétera. Harvey James encontró doce modelos diferentes para la confianza (anexo 2). Además, Kelton *et al.* (2008) encontraron que la literatura acerca de confianza carece en general de una clara diferenciación entre los factores que contribuyen a la confianza,

a su construcción y a sus resultados. Por todo lo anterior, la investigación acerca de la confianza se ha centrado con frecuencia en aspectos específicos y estrechos de ella, al no diferenciar plenamente su naturaleza multidimensional y multidisciplinaria.

Como puede deducirse de todo lo enunciado, es prácticamente imposible desarrollar un concepto o definición universal y compartida acerca del término y un lenguaje común al respecto, pero de acuerdo con McKnight y Chevarny (1996: 5) sí es posible establecer una comprensión común y transdisciplinaria a partir de las teorías, metodologías y métricas específicas de cada dominio de conocimiento, por medio de un estudio y comparación del concepto de confianza y sus asociados a través de una variedad de perspectivas. Por esta razón se abordó en el texto el análisis de la confianza desde varias perspectivas disciplinarias, para poder observar similitudes y diferencias, definiciones y enfoques particulares de cada área del conocimiento, y estar así en posibilidad de compararlos. Derivado de ello y para fines de esta obra —y precisamente con el fin de reducir la incertidumbre derivada de los múltiples enfoques disciplinarios—, después del estudio, comparación y análisis desde varios dominios del conocimiento, se trató de acotar la conceptualización de *confianza* en función de las ciencias de la información que nos interesan: bibliotecología y archivística. Y más aún, el alcance de esta obra se concentró en analizar a la confianza en la información digital, así como a las personas y organizaciones responsables de ella, especialmente en bibliotecas y archivos, ya que ése es el título y eje central de esta obra.

## LA IMPORTANCIA DE ESTUDIAR EL PROBLEMA

Existen en la actualidad numerosas y variadas organizaciones —tanto públicas como privadas— dedicadas a producir o coleccionar información digital para después brindar algún tipo de servicio con ella; gran parte de esa información se da en forma de publicaciones como tales: textos de todo tipo (libros, revistas, diarios, tesis, menús, folletos), música, películas, noticias, viajes, comercio, etcétera. Infinidad de repositorios con diversos tipos de información publicada para casi cualquier tipo de propósito.

Otra gran parte de esa información digital coleccionada se da en forma de archivos y, por lo mismo, contiene bastante información acerca de personas: por un lado, los servicios gubernamentales quienes realizan cada vez más trámites oficiales que guardan información digital acerca de las personas y sus transacciones u operaciones: actas de registro civil y otros jueces de paz; sentencias y resoluciones de juzgados y cortes; pagos de impuestos y otros datos hacendarios, actas de calificaciones y exámenes, certificados de estudios, oficios, correos, memorandos, reportes, contratos, patentes, convenios, trámites vehiculares, pasaportes y visas, tratados internacionales, etcétera. Esto a nivel de gobierno federal, estatal o local y a lo largo de los tres poderes. Su existencia y volumen tienden a incrementarse cada vez más dejando huella y registro digital, produciendo y almacenando cada vez más documentos de archivo y archivos digitales gubernamentales.

Por otro lado, el sector privado igualmente produce y almacena enormes cantidades de información digital: bancos, compañías de seguros, financieras, bursátiles, universidades y escuelas, hospitales, almacenes, industria, etcétera, en donde se encuentra toda una variedad enorme de in-

formación almacenada acerca de sus usuarios produciendo cada vez más acervos documentales de cuentas bancarias y de inversiones, préstamos y pagos, pólizas, expedientes estudiantiles y médicos, compra-ventas —tanto presenciales como en línea—, perfiles de usuarios, catálogos y manuales de productos y servicios, además de su propia información interna. Hoy en día la factura electrónica, el pago o transferencia electrónicos, la compra de bienes y servicios en línea, la firma electrónica de documentos, la consulta de datos, etcétera, son algo cada día más cotidiano y tienden a incrementarse cada vez más, dejando también huella y registro digital, produciendo y guardando enormes cantidades de documentos de archivo y archivos digitales.

Por parte de las personas, se espera que las empresas y organizaciones públicas y privadas que guardan esos archivos digitales —sistema tributario, sistema educativo, sistema de salud, registro civil, juzgados, compañías de luz, teléfono, bancos, seguros, etcétera— conserven y mantengan adecuada y confidencialmente esos datos, documentos de archivo y archivos históricos digitales a ellos encomendados, pero, en realidad, pocas personas del público saben dónde residen esos documentos, si están siendo manejados seria y profesionalmente, por cuánto tiempo estarán disponibles, para quién y con qué propósito, si es con intenciones transparentes y constructivas o no. Parte de las personas confía implícitamente en esas organizaciones de las cuales no todas son confiables, y otra parte no confía en ellas, cuando debiesen ser confiables por ley. Esto crea toda una serie de problemas de *confianza* y *desconfianza* entre las personas y las organizaciones custodios de esa información (Duranti y Rogers, 2014: 204).

Las empresas y organizaciones que colectan información —especialmente aquella relacionada con personas— co-

mienzan a darse cuenta que su manejo, preservación, seguridad, acceso, etcétera, no son problemas triviales ni simples problemas tecnológicos de almacenamiento, y están cayendo en cuenta de la enorme tarea, responsabilidad y dificultad del manejo serio y profesional de sus documentos de archivo. Esto les crea, por un lado, problemas de confianza con el público usuario y, por el otro, problemas internos de confianza al no poder o querer confiar en su propia información digital, problemas de la administración pública para con sus dependencias, etcétera. Los problemas de confianza derivados de una adecuada gestión documental impiden que muchas organizaciones gubernamentales puedan entrar de lleno a estrategias de transparencia de su quehacer —a pesar de la voluntad política de hacerlo— ante el impedimento de poder brindar información digital confiable.

Por tanto, existen problemas de confianza tanto en la información digital que se publica como en aquella que se colecta en forma de archivos. Inicialmente esa problemática se originó por parte del público usuario hacia la información contenida en colecciones, fondos y repositorios, pero gradualmente se hizo extensiva hacia las demás partes de su contexto de producción, distribución y uso. La confianza —o falta de ella— se va entrelazando entre la información digital, las personas responsables de producirla, operarla o custodiarla, el sitio web donde se accede a ella, y llega hasta la organización responsable de la misma.

De ahí la importancia de que los profesionales de la información entiendan el concepto y características de la confianza. La gran pregunta que se deriva de ello es: ¿cuál es la gran misión de las organizaciones que se dedican a los servicios de información: distribuirla o crear confianza en ella? La respuesta sólo puede ser: ambas. Hoy en día no es suficiente con coleccionar y ofrecer repositorios o fondos de

información digital. Es imperativo que los usuarios perciban que la información que se ofrece en un cierto sitio de una organización es confiable, sin importar su naturaleza u origen. En la actualidad, un profesional de la información no puede trabajar bajo la premisa de que el público debe considerar obligatoriamente fiable la información que su organización produce, opera, custodia y/o distribuye, sólo porque sí, basado sólo en el prestigio de la institución. Como ha sido demostrado, la confianza es algo que no se da graciosa y automáticamente partiendo de un decreto, un nombre o un organigrama: es algo deliberado, planeado, que se construye día a día de forma colectiva y se puede acumular, pero también se puede dilapidar y perder fácilmente: la confianza es etérea y es efímera. Las organizaciones y las personas que tienen entre sus responsabilidades la producción, manejo, distribución, custodia, preservación, etcétera, de información digital, especialmente bibliotecas y archivos, deben comprender que es indispensable construir una confianza en ellos por parte de sus usuarios, y una vez construida debe ser consolidada a lo largo del tiempo, lo cual no es algo gratuito ni espontáneo: se gana y se mantiene a base de esfuerzo, dedicación y constancia ininterrumpidos. Obedece a un plan y a un desarrollo derivados de una intención expresa cuidados día a día. No se obtiene de la nada y, una vez lograda, no se sostiene sin esfuerzo y dedicación constantes y cotidianos. La confianza en una cierta organización no puede ser un resultado al azar de sus condiciones; debe ser el resultado esperado de sus decisiones y de su actuación.

Además, y como se estudió, la confianza tiene factores fuertemente entrelazados dentro de las organizaciones de información: por tanto, éstas deben estar conscientes y actuar en consecuencia respecto de que necesitan crear

confianza en ellas mismas a través de crear confianza simultáneamente en su información, en su personal operativo o custodio, y en su sitio web; todos los componentes son igualmente importantes: “[...] cualquier sesgo que se perciba en una fuente de información influye en la manera en que su información será evaluada.” (Eagly *et al.*, 1978: 426) Por lo mismo, toda organización que produce, colecta, administra, distribuye, custodia o preserva información digital —especialmente bibliotecas y archivos— debe planear y desarrollar cuidadosamente la construcción y conservación de confianza en esa organización, a través del desarrollo de la confianza conjunta en su información digital, en ella como fuente, en su personal, en su sitio web, etcétera.

#### LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CONFIANZA

Para poder comprender cabalmente a la confianza fue necesario estudiar también a sus conceptos asociados cercanos: confiabilidad, riesgo, desconfianza y credibilidad: la confiabilidad como un ingrediente fundamental de la confianza, y como ente que existe relacionado a la información, a la fuente, al sitio web, etcétera, y que como pudo observarse, al ser semejantes, no son iguales y se construyen de manera diferente. A su vez, se estudiaron a los componentes de la confiabilidad: reputación, desempeño, apariencia y competencia. Se analizó el concepto de riesgo, que puede ser estudiado en su vertiente informática, sociológica, etcétera, y su relación con la confianza. Se estudió también a la desconfianza como un componente complementario de la confianza, no sólo como un simple opuesto o negación de la primera, sino como todo un concepto en sí con sus propios enfoques, teorías y hasta un lado positivo, como elemento

de sana vigilancia y motor de la confianza social. Se estudió a la calidad y a la credibilidad, como medidas de la solvencia o confiabilidad de personas, información, instituciones, etcétera, así como su relación con la confianza, su construcción y su utilidad. El estudio de todos estos conceptos asociados permite redondear la comprensión de la confianza.

Del análisis comparativo de los conceptos de los diversos enfoques disciplinarios, se extrajeron aquellas características de la confianza más recurrentes y que se consideraron útiles para los propósitos de esta obra dividiéndolas en dos grandes tipos: personales y sociales. En cuanto a las características personales de la confianza se destacan las siguientes.

Una entidad, agente o parte (el confiante) necesita la acción de otra entidad, agente o contraparte (el confidente). Esa acción está proyectada al futuro del confiante: para que la acción se realice el confiante requiere ceder control de ella al confidente. El ceder control de la acción pone al confiante en una cierta situación de vulnerabilidad, ya que existe un riesgo de que el confidente no realice la acción esperada, con daño o detrimento del confiante. Esto crea una cierta incertidumbre en el confiante.

Para reducir esta incertidumbre, el confiante debe por tanto evaluar la confiabilidad del confidente, entendiéndose ésta como una capacidad y voluntad posibles del confidente para realizar la acción deseada en el futuro. Como resultado de esa evaluación, el confiante decidirá si confía en el confidente y decide realizar la acción, o no. La evaluación negativa de la capacidad y voluntad del confidente conllevan a la desconfianza, lo cual se entiende como la convicción de que el confidente no es fiable en alguna forma calificada o razonada. Cuando no hay suficientes elementos para evaluar la capacidad y voluntad del confidente se llega a una

situación de indeterminación de la confianza, en donde el confiante debe decidir si realizar la acción o desistirse.

Cuando la acción es totalmente predecible y confiable, no es requerida la confianza; se aplica una certeza. Si no hay elección posible y el confiante debe realizar la acción con el confidente esperando un resultado favorable, lo que está aplicando es esperanza, no confianza. La confianza siempre implica una opción de realizar o no la acción.

En cuanto a las características sociales de la confianza se destacan las siguientes: la confianza ayuda a reducir la complejidad de los intercambios mediante la eliminación de las lagunas de comunicación. La confianza permite establecer relaciones al hacer el futuro más predecible reduciendo la incertidumbre. Las relaciones de confianza permiten a las partes interesadas acceder mejor y juzgar la información necesaria para tomar decisiones. La evaluación negativa de la capacidad o voluntad del confidente conlleva a la desconfianza, que se entiende como la convicción de que el confidente no es fiable en alguna forma calificada o razonada. La relación de confianza no se establecerá. La confianza es un capital social colectivo e intangible que favorece las relaciones comunitarias y el desarrollo de las personas y sus sociedades al establecer entre ellas una serie de vínculos de acción y comunicación.

De entre todas las definiciones analizadas bajo las múltiples disciplinas y enfoques fue necesario extraer una definición de confianza para tener una base. Se partió del propósito de definir *confianza* en función de la información digital, la bibliotecología y la archivística, así como con las organizaciones y las personas que la manejan o custodian. Como una resultante de ello se estableció:

Confianza es la voluntad de una parte (el confiante) de entrar en una acción con una contraparte (el confidente), en la que el pri-

mero debe ceder control al segundo, lo cual pone al confiante en una cierta situación de vulnerabilidad, ya que existe un riesgo de que el confidente pudiera no realizar en el futuro la acción esperada, con daño o detrimento del confiante, y esto crea una cierta incertidumbre en él. Para reducirla, el confiante debe por tanto evaluar la confiabilidad del confidente, entendiéndose ésta como una capacidad y voluntad posibles del confidente para realizar la acción deseada.

Por la misma naturaleza de esta obra, esta definición muy general requirió de ser acotada a “confianza en la información digital”, para poder ser utilizable. Esto representaba un problema práctico. Casi no existen definiciones de *confianza en la información* como tal, y todavía menos de *confianza en la información digital*. Las definiciones por lo general están especializadas en áreas específicas: confianza en información de medios de comunicación —radio, televisión, diarios, etcétera— en redes sociales, en TIC, en la web, etcétera; o para sectores identificados: confianza en información académica, gubernamental, comercial, financiera, empresarial, etcétera. Además, muchas de estas definiciones se concentran en aspectos relacionados con la información, pero no en la información en sí: confianza en las fuentes de información, en sistemas de información, en tipos documentales, etcétera. Otras más se enfocan más en definir *credibilidad de la información*, *calidad de la información*, *confiabilidad de la información* —*trustworthiness*— etcétera, tratando a la confianza de manera marginal. Mucha de la literatura encontrada data de épocas anteriores a la información digital o de sus primeras etapas; por lo mismo la información digital no es contemplada con el énfasis requerido.

Además, y como varios autores han subrayado (Fogg y Tseng, 1999; Warnick, 2004), la evaluación de la información —en especial la digital— y el eventual otorgamiento o no de la confianza en ella es un proceso subjetivo

de cada usuario. Durante el proceso existen componentes psicológicos, sociológicos, tecnológicos, políticos, culturales, etcétera, que influyen en que las personas —como individuos o como colectivo— tengan o no confianza en cierta información. La evaluación de la confiabilidad de la información reside principalmente en su usuario, e incorpora sentimientos y emociones subjetivas además de un cierto contexto situacional.

Por todo lo anterior, no era fácil establecer una definición general para *confianza en la información*. No obstante, de la lectura conjunta de las diferentes aproximaciones se establece que la confianza en la información digital tiene tres componentes principales, a su vez conformados por otros elementos.

- 1) La calidad de la información en sí misma consiste en un conjunto de atributos que varían dependiendo del sector de información que se trate, y por extensión de sus tipos de usuarios específicos y de sus necesidades; esos atributos tienen mayor o menor relevancia en la calidad de la información dependiendo del sector. Varían con el tipo documental del que se trate: libro, revista, mapa, imagen, documento de archivo, etcétera (Wang, 1998; Kelton *et al.*, 2008; Rieh y Hilligoss, 2008; Eppler, 2003; Rose y Levinson, 2004; Shankar y Watts, 2003; Strong *et al.*, 1997).
- 2) La solvencia moral y profesional o confiabilidad de la fuente tiene que ver con las personas u organizaciones que producen, coleccionan, administran, distribuyen, custodian o preservan la información. También está conformada por una serie de variables y atributos: reputación, desempeño, apariencia, competencia, etcétera (Luhmann, 1996; Sztompka, 1999, 2001;

Flanagin y Metzger, 2008; Fogg y Tseng, 1999; Mc-Knight y Chervany, 1996; Hovland, 1973; Sternthal, 1978).

- 3) La credibilidad o confiabilidad del sitio web que la emite. Dado que la información digital se produce y consume vía la web, es necesario estudiar las características de la confianza que están en estrecha relación con el sitio que la emite. Numerosos estudios al respecto comprueban que la credibilidad de la información y de su fuente están en estrecha relación y con el sitio web donde se accede (Fogg, 2002; Nielsen, 1999; Barone, 2010; Laja, 2015; McCole, 2002; Gil y Artz, 2007; Muilwijk, 2012; Metzger, 2007; Herring, 2011).

Con los anteriores considerandos se estableció una definición de confianza en la información digital:

Confianza en la información digital es el resultado de un proceso de evaluación subjetiva de un cierto usuario acerca de la medida de la confiabilidad de una cierta información basada en la apreciación del usuario acerca de la suma de la calidad de la información en sí misma, la solvencia de la fuente, y la credibilidad del sitio web que la emite.

No se pretendió en modo alguno que ésta sea una definición universal de la confianza en la información digital, pues como se vio hay infinidad de enfoques y propósitos al respecto. No obstante, con el propósito exclusivo de analizar y precisar conceptos en el contexto de esta obra, bajo los enfoques disciplinarios utilizados, sirve como base suficiente.

## LA IMPORTANCIA DE LA CONFIANZA EN LA INFORMACIÓN

Todas las organizaciones públicas dedicadas a la colecta y distribución de información tienen una responsabilidad social que les viene de origen; forman parte esencial del capital social de un estado o región; esto es, “[...] el componente de capital humano que permite a los miembros de una cierta sociedad confiar entre ellos y cooperar en la formación de nuevos grupos y asociaciones.” (Coleman, 1990) De acuerdo con este autor el grado de confiabilidad de las organizaciones sociales es la forma más importante de capital social. De ahí la importancia de que las organizaciones —especialmente las públicas— dedicadas a la colecta y distribución de información sean confiables. No se trata sólo de una cuestión de buena voluntad. Portocarrero (2006) estableció: “El capital social es entonces un recurso intangible y colectivo con características de bien público las cuales pueden ser positivas o negativas.” Si esas organizaciones forman parte del capital social del Estado con características de bien público, la construcción de la confianza en ellas no es sólo una cuestión de buena voluntad; se convierte en toda una estrategia para impulsar los procesos de desarrollo de una sociedad.

Por lo mismo, los profesionales encargados de producir, administrar, distribuir, preservar, etcétera, información en esas organizaciones, deben entender la importancia de la confianza hacia ellas, saber cómo se construye y mantiene esa confianza, desarrollar habilidades para su diseño e implementación. Deja de ser una cuestión retórica y se vuelve toda una estrategia de acción al interior de esas organizaciones. Como consecuencia, la interrogante introducida al principio de este apartado acerca de la misión de las instituciones de información puede ser contestada estable-

ciendo: la gran misión de las organizaciones públicas que se dedican a los servicios de información consiste tanto en distribuirla como en crear confianza en ella. Ambas misiones deben estar presentes; ambas tienen igual importancia. Una sin la otra no tienen sentido y no trascenderán. Como fue establecido también, la confianza en la información está indisolublemente ligada con la confianza en la organización que la produce o custodia, en su personal, en sus operarios, y también en el sitio web en donde se accede. Si la organización es considerada confiable, más probablemente será considerada confiable su información; si el sitio web donde se distribuye y accede esa información es percibido como confiable, también lo será su información. La interrelación entre la información, la institución fuente, y su sitio web se vuelve muy estrecha: cada uno de estos componentes será considerado confiable en la medida en que los otros lo sean; unos a otros se potencian. Y obviamente lo opuesto sucede: la falta de confianza en la información, o en la organización o en el sitio web dará como resultado falta de confianza en el todo; unos a otros se demeritan. Por lo mismo, es indispensable que el responsable de la información en una organización cuide del desarrollo armónico de todos los componentes, y no sólo de la información en sí. Esto es particularmente sensible en las organizaciones gubernamentales, y muy especialmente en aquellas que ofrecen archivos. Toda organización que maneja y distribuye archivos debe diseñar e implementar meticulosamente la construcción y preservación de la confianza en su información, sus custodios y su sitio. Debe recordarse que la confianza en una organización no puede ser un resultado aleatorio de sus condiciones; debe ser el resultado esperado de sus decisiones y de su actuación.

Luego entonces, para construir una confianza integral, duradera, creciente, es indispensable trabajar y desarrollar todos sus complejos elementos simultáneamente: confianza en la información en sí misma; confianza en fuente: la institución y/o personas que la producen, operan o custodian; confianza en el sitio web a través del cual se consulta y se extrae. Se requiere dotar a cada una de esos componentes de la calidad, credibilidad, solvencia moral, confiabilidad, etcétera, en cada una de las dimensiones requeridas para cada una de ellos. Como fue establecido, los elementos para cada componente son diferentes y complejos: por ejemplo, la *credibilidad* de la información se refiere a su exactitud, precisión, veracidad, exhaustividad, actualidad, objetividad, validez, estabilidad, etcétera. La *credibilidad* de una fuente se refiere a su objetividad, neutralidad, equilibrio, imparcialidad, equidad, justicia, ética, consistencia, respeto, honestidad, sinceridad, conocimiento, habilidades, talentos, experiencia, calificaciones, fama, reconocimiento, autoridad, competencia, etcétera. La *credibilidad* de un sitio web se refiere a: prestigio, referencias, recomendaciones, reseñas, experiencias, citas, diseño, imagen, usabilidad, amigabilidad, accesibilidad, seriedad en las operaciones, etcétera. Como puede verse, son planos de atributos diferentes; aunque el concepto es el mismo: *credibilidad*, tiene componentes comunes y algunos se repiten, no significa exactamente lo mismo dentro de cada contexto. Tiene sus sutiles diferencias que den ser comprendidas.

Las organizaciones privadas no están al margen de la problemática de la confianza y de su tratamiento: los mismos principios se aplican con sus clientes y usuarios. Si esas organizaciones quieren ser competitivas deberán tener a la confianza dentro de sus activos; de otra forma no prevalecerán.

El mundo contemporáneo tiene por un lado el sello inevitable de la incesante y creciente producción de información, con su consecuente demeritamiento de la calidad, y por el otro lado la necesidad también creciente de personas en lo individual y como colectivos de acceder a grandes cantidades de información. Las visiones modernas de la sociedad democrática, globalizada, participativa, abierta, equitativa, no pueden darse sin acceso expedito y oportuno a información abundante y a la vez suficiente, creíble, solvente, fidedigna; en suma: confiable. Que proviene de instituciones confiables con productores, operarios, custodios, sistemas y sitios web confiables.

Éste es un mundo donde la desconfianza campea a todo lo largo y ancho de sus estructuras sociales. En palabras de Zygmunt Bauman: “Pareciera que el mundo de hoy conspira contra la confianza [...] Es más popular y fácil para los medios y los comentaristas infundir desconfianza que infundir confianza... y por lo mismo, se hace con más frecuencia.” (Bauman, 2008: 64) Al margen del hecho de si esa desconfianza es real o exagerada, el punto es que está ahí, que existe, y que mina el tejido social. Las organizaciones y las personas encargadas de la producción, distribución, custodia, preservación de información, etcétera, deben por tanto ocuparse de revertir esta tendencia. La única manera de hacerlo es convertirse en organizaciones confiables con información y personal confiables. No es posible hacer fértil todo el desierto de la desconfianza, pero sí es posible crear oasis de confianza dentro de él. Cada organización tiene por tanto una responsabilidad social al respecto con respecto de sí misma y de las que estén bajo su jurisdicción, especialmente aquellas de carácter público y/o gubernamental.

El público usuario navega en cierta forma al garete en medio del océano de la información. En teoría debiesen ser

capaces de evaluar y seleccionar la información que obtienen de la red. Pero poder evaluar información —en especial aquella que proviene de la web— es una habilidad que debe ser enseñada y desarrollada, no es innata de los usuarios. Como ha sido analizado, los usuarios inexpertos o nuevos basan su evaluación acerca de la credibilidad de la información en la red en factores heurísticos fácilmente identificables, tales como la apariencia de la información, su distribución y presentación, su popularidad, etcétera, factores que pueden ser fácilmente introducidos por diseñadores hábiles, y no obstante provenir de sitios con poca o ninguna información fiable detrás (Fogg *et al.*, 2003). En la actualidad y de acuerdo con Herring (2011) el principal aspecto de la enseñanza de habilidades de búsqueda de información no consiste en cómo hallarla, sino en enseñar cómo evaluar la información que se ha encontrado. La alfabetización informacional es considerada ya por muchos países de todo el mundo y numerosas agencias internacionales como una habilidad fundamental para la educación y la vida, y también que las instituciones relacionadas tienen un papel clave a desempeñar en el desarrollo de la alfabetización informativa de los ciudadanos. En este caso se encuentran obviamente las escuelas, pero también otras organizaciones dedicadas a la producción y distribución de información como bibliotecas y archivos. En esta época en donde muchas de estas instituciones se están replanteando su razón de ser, su misión, funciones y responsabilidad ante un mundo donde abunda —sobreabunda— la información, las funciones de alfabetización informativa, los tutoriales, la evaluación informativa, y todas aquellas herramientas que enseñen a los usuarios a buscar y evaluar información de manera adecuada dentro de su creciente universo, son sin duda una función importante, trascendental y neces-

ria dentro de esas instituciones que debe ser desarrollada como parte de su responsabilidad social. Si no lo hacen estas instituciones, ¿quién lo hará?

En la actualidad, se consolida cada vez más la premisa de que uno de los mayores indicadores de la ciudadanía moderna es la inédita expansión de los derechos civiles y políticos del ciudadano como mecanismo que permita lograr mayor confianza del público en los gobiernos y en sus administraciones públicas. En realidad lo que subyace mayormente bajo los modernos conceptos de *gobierno abierto* (Open Government): transparencia, rendición de cuentas, mayor apertura, participación y retroalimentación ciudadana, planeación compartida con los ciudadanos, etcétera, es la búsqueda por parte de numerosos gobiernos del mundo de obtener mayor confianza entre sus ciudadanos, de parecerles más fiables, de ofrecerles mayor certeza. Como se ha establecido, más allá de posturas y definiciones, para una sana convivencia y desarrollo social se requiere de la confianza. Los gobiernos democráticos actuales deben poder establecer sin ningún lugar a dudas —mediante la adopción de políticas públicas y acciones de sus organismos— que tienen una verdadera vocación y actitud que los conduzca a lograr una percepción: la confianza ciudadana. Barack Obama (2006) afirmó: “[...] al final, si la gente no puede confiar en su gobierno para hacer el trabajo para el cual existe —protegerlos y promover su bienestar común— todo lo demás se pierde.”

El núcleo de todo ello es la información:

La información es para la sociedad de hoy un modo de articular y compenetrar a sus integrantes como miembros de la colectividad. Desde esta perspectiva, la información se ha convertido en un elemento imprescindible de progreso y desarrollo de la sociedad, es decir, en una necesidad social. Esta necesidad social que representa la información se fundamenta principalmente en la

función social que cumple la información, que puede sintetizarse de modo genérico en dos funciones esenciales: servir al derecho a saber y contribuir a la educación de sus integrantes. (Bonet, 1994)

De donde se desprende que para que las leyes, acciones, programas, instituciones, etcétera, dedicados a fomentar la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, el gobierno abierto, etcétera, se requiere indispensablemente: 1) poder acceder a la información; 2) la existencia de información, y 3) que los ciudadanos lleguen a tener confianza en ella. Sin estos tres ingredientes, las democracias modernas se quedan en pura retórica.

El punto central es que para ello no sirve cualquier clase de información; la información debe ser clara, objetiva, exacta, precisa, consistente, auténtica, íntegra, oportuna, conveniente, actual, completa, concisa, accesible, relevante, exhaustiva, eficiente, útil, suficiente, y segura; en suma: creíble, fidedigna, solvente. Dicho en una palabra: confiable.

Producir, coleccionar, administrar, distribuir, preservar información digital confiable, en organizaciones confiables, por personal confiable, y enseñar a los usuarios acerca de cómo obtenerla, evaluarla, utilizarla y aplicarla para mejorar su vida como personas y como colectivo social se convierte así en una de las estrategias actuales de los Estados modernos para incidir de manera positiva y efectiva en su desarrollo.

Al final de cada uno de nuestros dos extremos hay sendos pasadizos que te revelarán los secretos del tiempo. Uno refleja mil verdades, y el otro refleja todo lo que es falso. Uno hablará a tu corazón, y el otro hablará a tu mente. Por esta razón, es necesario utilizar tanto tu corazón como tu mente para discernir cuál es real, y cuál es una ilusión distorsionada creada para confundir a los que han descuidado su conciencia. Los dos pasadizos te conectan con la Gran Sala de los Archivos. (Suzy Kassem, “Diálogo entre la niña y la esfinge”, en: *Rise Up and Salute the Sun*, 2011)

## Glosario especializado acerca de la confianza

Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua,  
Diccionarios de Información,  
Archivística y Glosario InterPARES

m.=masculino

f.=femenino

adj.=adjetivo

ant.=antiguo

loc.=locución

sust.=sustantivo

U.t.c.prnل.= Usado también como pronominal

**accesibilidad.** sust. f. (del latín tardío *accessibilitas*, *-ātis*). Su equivalente en inglés es *accessibility*.

1. Cualidad de accesible.
2. En información digital, un documento tiene accesibilidad cuando la tecnología es suficiente y adecuada para reproducirlo. Cuando la tecnología se vuelve obsoleta el documento —aun existiendo— pierde su accesibilidad. También se le conoce como interpretabilidad o comprensibilidad de un documento.
3. En ergonomía, un sitio web tiene accesibilidad cuando las personas pueden operar dentro de él con facilidad basada en factores tales como el tipo y tamaño de letra y sus contrastes, colores del diseño, tamaño de las secciones dentro de la página, ayudas, etcétera, sobre todo personas con discapacidades.

**autenticidad.** sust. f. Su equivalente en inglés es *authenticity*.

1. Cualidad de ser auténtico.

2. Certificación con que se testifica la identidad y verdad de algo.
3. En Archivística, la acreditación de que un documento de archivo es lo que pretende ser sin alteraciones ni corrupciones.

**auténtico. adj.** (del latín tardío *authentĭcus*). Su equivalente en inglés es *authentic*.

1. Acreditado como cierto, genuino y verdadero por los caracteres o requisitos que en ello concurren, de acuerdo a los parámetros aceptados para determinar su origen.
2. En información, exacto en la representación de hechos; fidedigno, fiable.
3. En Archivística, un documento auténtico es aquel que ha mantenido su identidad e integridad al paso del tiempo gracias a la evidencia de su carácter, requisitos o circunstancias inherentes. Junto con solvencia y exactitud es uno de los elementos que conforman la confiabilidad de un documento de archivo.

**certeza. sust. f.** (de *cierto*). (del adjetivo latino *certus*, “preciso” o “seguro”, y el sufijo *-eza*, “cualidad de”). Su equivalente en inglés es *confidence*.

1. Conocimiento seguro y claro de algo.
2. Firme adhesión de la mente a algo conocible, sin temor de errar.

**certidumbre. sust. f.** (del latín *certitūdo*, *-ĭnis*). Sinónimo de certitud. Su equivalente en inglés es *certainty*.

1. Cualidad o estado de estar cierto basado en evidencia.
2. Conocimiento seguro de la verdad de algo.

**certitud. sust. f.** (del latín *certitūdo*). Sinónimo de certidumbre. Su equivalente en inglés es *certainty*.

1. Sentimiento de estar cierto acerca de algo, en especial basado en evidencia.

**confiabilidad.** sust. f. Su equivalente en inglés es *trustworthiness*.  
Sinónimo de *fiabilidad*.

1. Cualidad de ser confiable (en el sentido de ser digno de confianza), cualidad de ser fehaciente, cualidad de ser fidedigno, de tener formalidad, integridad, credibilidad.
2. En Archivística, cualidad de un documento de archivo de merecer crédito, de ser fidedigno y fehaciente cuando reúne las características de ‘solvencia’, ‘autenticidad’ y ‘exactitud’; es decir, puede sostener, establecer, declarar o afirmar hechos; es evidente su carácter sin alteraciones ni corrupciones y su información es precisa, correcta, veraz y pertinente. (En español, las palabras más aproximadas para *trustworthiness* en relación a documentos de archivo serían *fehaciencia* o *fidedignidad*; desafortunadamente no existen en el diccionario).

**confiable.** adj. Su equivalente en inglés es *trustworthy*. Su sinónimo es *fiable*.

1. Dicho de una persona o de una cosa: en la que se puede confiar (en el sentido de ser digno de confianza).
2. Creíble, fidedigno, sin error.
3. En Archivística, un documento de archivo confiable es aquel digno de confianza por ser fidedigno, por ser formal, íntegro, creíble, por ser fehaciente; es decir, tiene “fehaciencia” o fuerza legal, es un documento que hace fe por sí mismo.

**confiante.** adj. Su equivalente en inglés es *truster*.

1. Que confía.

**confianza.** sust. f. (de *confiar*) del italiano *confidenza*, a su vez del latín *confidēntia*. Su equivalente en inglés es *trust*.

1. Esperanza firme o seguridad que se tiene de alguien o algo; es decir, que una persona va a actuar o una cosa va a funcionar como se espera.
2. Seguridad que alguien tiene en sí mismo o en sus cualidades.

3. Presunción y vana opinión de sí mismo.
4. Ánimo, aliento, vigor para obrar.
5. Familiaridad o libertad (en el trato), a veces excesiva.
6. Etimológicamente los componentes léxicos de la palabra *confidēntia* son: el prefijo *con* —ensamble, junto, todo—; *fides* —fe, seguridad, lealtad, convicción—; *nt* —agente, el que hace la acción—; y el sufijo *ia* —cualidad—. En conjunto significan “acción o hecho de tener seguridad en alguien o algo” (García de Diego, 1985). *Fidāre* —fiar— es latín vulgar proveniente del latín culto *fidēre*. A su vez, *fides*, *fidēre*, provienen de la raíz indoeuropea *bheidh*: persuadir o ser convincente. (Pokorny, 1959).

~ de confianza. loc. adj.

1. Dicho de una persona: Con quien se tiene trato íntimo o familiar.
2. Dicho de una persona: En quien se puede confiar.
3. Dicho de una cosa: Que posee las cualidades recomendables para el fin a que se destina.

**confiar.** (del latín *confidāre*, a su vez de *confidēre*). Su equivalente en inglés es *to trust*.

1. Encargar o poner al cuidado de alguien algún negocio u otra cosa.
2. Depositar en alguien, sin más seguridad que la buena fe y la opinión que de él se tiene, la hacienda, el secreto o cualquier otra cosa. U.t.c.pnrl.
3. Dar esperanza a alguien de que conseguirá lo que desea.
4. Esperar con firmeza y seguridad. U.t.c.pnrl.

**confidencial.** adj. (del latín *confidēntia*). Su equivalente en inglés es *confidential*.

1. Que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.
2. Que debe mantenerse privado entre un número limitado de personas sin hacerse público.

**confidente.** (del latín *confidens*, *-entis*, partícula activa de *confidēre*, confiar). Su equivalente en inglés es *trustee*.

1. adj. Fiel, seguro, de confianza.
2. sust. m.f. Persona a quien otra fía sus secretos o le encarga la ejecución de cosas reservadas.

**credibilidad.** sust. f. (del latín *credibilis*). Dependiendo del contexto su equivalente en inglés es *trustworthiness* o *credibility*.

1. Cualidad de ser creíble, de ser confiable, formal, íntegro, de ser fidedigno, de ser fehaciente (*trustworthiness*).
2. Cualidad de poder inspirar aceptación en lo que se dice o hace. (*credibility*).
3. En información, el grado o medida en que la información presentada a alguien es creída o aceptada.

**credulidad.** sust. f. Su equivalente en inglés es *trustfulness*.

1. Cualidad de crédulo.
2. ant. Creencia.

**crédulo.** adj. (del latín *credūlus*). Su equivalente en inglés es *trustful*.

1. Que cree ligera o fácilmente.

**creencia.** sust. f. Su equivalente en inglés es *trustfulness*.

1. Credulidad, completo crédito que se presta a un hecho o noticia como seguros o ciertos.

**creíble.** adj. (del latín *credibilis*). Dependiendo del contexto, su equivalente en inglés es *trustworthy* o *credible*.

1. Que puede o merece ser creído por ser fidedigno, fehaciente (*trustworthy*).
2. Que presenta suficientes bases o razones para ser creído (*credible*).

**dependiente.** adj. (ant. participio activo de depender). Su equivalente en inglés es *reliant*.

1. Que depende de algo o alguien.

**desconfianza.** sust. f. Su equivalente en inglés es *distrust*.

1. Falta de confianza o de credibilidad en alguien o algo.
2. Expectativa valorada justificada por evidencias con la certeza del comportamiento nocivo de una contraparte.

**desconfiar.** Su equivalente en inglés es *to distrust*.

1. No confiar, tener poca seguridad o esperanza.
2. Perder la confianza en una persona, cosa o situación.

**desinformación.** sust. f. Su equivalente en inglés es *disinformation*.

1. Acción y efecto de desinformar; esto es, dar información intencionadamente manipulada al servicio de ciertos fines, o dar información insuficiente u omitirla.
2. Falta de información, ignorancia.

**exactitud.** sust. f. Su equivalente en inglés es *accuracy*.

1. Cualidad de exacto. Ausencia de error, distorsión o parcialidad. Cercanía a la verdad o a un hecho, resultante de un alto nivel de cuidado o diligencia al recolectar los datos, y de la comparación de varias mediciones de la misma o de diferentes fuentes.
2. En información, medida o representación fiel de la verdad; corrección, precisión.
3. En archivística, el grado en el que los datos e información de un documento de archivo son precisos, correctos, veraces, libres de errores o distorsiones, así como el grado en que esos datos son perfecta o exclusivamente pertinentes a su asunto o materia. Junto con autenticidad y solvencia es uno de los elementos que conforman la confiabilidad de un documento de archivo.

**exacto.** adj. Su equivalente en inglés es *accurate*.

1. Que es rigurosamente cierto o correcto.
2. Factual o veraz, o que se ajusta estrechamente a una norma objetiva establecida con alto nivel de meticulosidad.
3. En información, los enunciados son exactos cuando están libres de error o sesgo, y se han verificado su corrección.

**fehaciente.** adj. (del ant. *fefaciente*, y éste a su vez de *fe* y el ant. *faciente*, haciendo). Su equivalente en inglés es *trustworthy*.

1. Que hace fe, fidedigno.

**fiabilidad.** Véase *confiabilidad*.

**fiable.** Véase *confiable*.

**fiar.** (del latín *fidāre*, a su vez de *fidēre*). Su equivalente en inglés es *to trust*.

1. Dicho de una persona: Asegurar que cumplirá lo que otra promete, o pagará lo que debe, obligándose, en caso de que no lo haga, a satisfacer por ella.
2. Dar o comunicar a alguien algo en confianza. U.t.c.p.rnl.
3. ant. Afianzar (en el sentido de afirmar).
4. Confiar en alguien.
5. Esperar con firmeza o seguridad algo grato.

**fidedigno.** adj. (del latín *fides*, fe, y *dignus*, digno). Su equivalente en inglés es *trustworthy*.

1. Digno de fe y crédito.

**fiduciario.** (del latín *fiduciarius*). Su equivalente en inglés es *fiduciary*.

1. adj. Que depende del crédito, confianza, certeza, asentimiento, certidumbre, crédito o aceptación que merezca.
2. sust m. Heredero o legatario a quien un testador manda transmitir los bienes hacia otras personas, o darles una determinada inversión.

**formal.** adj. (del latín *formālis*, de *figura*, *imagen*, y *al*, relativo a). Su equivalente en inglés es *dependable*.

1. Que tiene formalidad.
2. Expreso, preciso, determinado.
3. En información, algo de lo que se puede depender, con lo que se puede contar, pues es serio, fidedigno, fiable.

**formalidad.** sust. f. Su equivalente en inglés es *dependability*.

1. Exactitud, puntualidad y consecuencia en las acciones.

2. Calidad de poder ser confiado para hacer o proporcionar lo que se requiere.

**genuino.** adj. (del latín *genuīnus*, con linaje). Su equivalente en inglés es *genuine*.

1. Auténtico, legítimo.
2. En Diplomática, un documento es “genuino” cuando realmente es lo que pretende ser; es decir, todas sus formas corresponden perfectamente a las prescritas por los reglamentos de su productor, y además ha sido en realidad emitido y/o firmado por él.

**información sesgada.** sust. f. Su equivalente en inglés es *misinformation*.

1. Información errónea no deliberadamente que puede provenir de información incompleta o parcial, desactualizada, mal traducida, confusa, fuera de contexto, o pobremente interpretada, producto de interpretaciones múltiples o reinterpretaciones.

**integridad.** sust. f. (del latín *integrītas*, totalidad, robustez). Su equivalente en inglés es *integrity*.

1. La cualidad de ser íntegro; esto es, estar completo e inalterado en todos los aspectos esenciales.

**precisión.** sust. f. Su equivalente en inglés es *precision*.

1. Cualidad de ser preciso, en el sentido de cumplir cuidadosa y cercanamente una convención, patrón o estándar detallado.
2. En Diplomática, calidad de un documento de archivo de apearse estrictamente en cada detalle de su forma y contenido a un estándar, guía o convención preestablecidos. Junto con corrección, veracidad y pertinencia es un componente de la exactitud.

**preciso.** adj. (del latín *praecīsus*, conciso). Su equivalente en inglés es *precise*.

1. Dicho de algo: perceptible de manera clara y nítida. Cla-

ramente definido o delimitado; un enunciado es preciso cuando no es ni más ni menos de lo que representa o lo que es necesario o correcto.

2. En Diplomática, un documento de archivo es preciso si se apega estrictamente en cada detalle de su forma y contenido a un estándar, guía o convención preestablecidos. Junto con corrección, veracidad y pertinencia es un componente de la exactitud.

**recelar.** Su equivalente en inglés es *to mistrust*.

1. Temer, desconfiar, o sospechar. U. t. c. prnl.

**recelo.** sust. m. Su equivalente en inglés es *mistrust*.

1. Efecto de recelar.

**seguridad.** sust. f. (del latín *securitas*, *-ātis*, estar sin cuidado). Su equivalente en inglés es *security*.

1. Cualidad de seguro.
2. Certeza, conocimiento seguro y claro de algo.

**solvencia.** sust. f. Su equivalente en inglés es *reliability*. (No se usa aquí *confiabilidad*, ya que ese término se usó para *trustworthiness*)

1. Cualidad de ser solvente.
2. En Archivística, es el grado en que un documento de archivo puede declarar, establecer sostener al acto o hecho del que es relativo y por tanto -junto con autenticidad y exactitud- es uno de los ingredientes para que tenga confiabilidad.

**solvente.** adj. Su equivalente en inglés es *reliable*. (No se usa aquí *confiable*, ya que ese término se usó para *trustworthy*).

1. Que merece crédito, que resuelve.
2. Capaz de cumplir una obligación, un cargo, etcétera, y más en especial, capaz de cumplirlos cuidadosa y celosamente.
3. Que ofrece seguridad o buenos resultados.
4. Que puede confiarse en ello para hacer o para proporcio-

nar lo que se necesita.

5. Consistentemente bueno en calidad o funcionamiento, y por tanto confiable.
6. En Archivística, de acuerdo al estándar ISO15489-2001, un documento de archivo solvente —*reliable*— es aquel que puede establecer, declarar o sostener los hechos o actividades a los cuales se refiere o es relativo y por tanto, es uno de los ingredientes para hacerlo confiable.

**susplicacia.** sust. f. Su equivalente en inglés es *mistrust*.

1. Cualidad de suspicaz.

**veracidad.** sust. f. Su equivalente en inglés es *truthfulness*.

1. Cualidad de veraz.

**veraz.** adj. (del latín *verax*, *-ācis*, lleno de verdad, verdadero). Su equivalente en inglés es *truthful*.

1. Que dice, usa o profesa siempre la verdad.
2. Que se ajusta a la verdad o la realidad.
3. En información, aquella que es cierta y comprobable.

**verosímil.** adj. Su equivalente en inglés es *believable*.

1. Que tiene apariencia de verdadero.
2. Creíble por no ofrecer carácter alguno de falsedad.

**verosimilitud.** sust. f. Su equivalente en inglés es *believability*.

1. Cualidad de verosímil.

## Glosario especializado en inglés

Merriam-Webster, WordReference y Glosario InterPARES  
adj.= adjetivo noun=sustantivo verb=verbo

**accessibility.** (adj.) Su equivalente en español es *accesibilidad*.

1. Quality of accessible.
2. In information, a digital document is accessible when technology is enough, adequate and able to reproduce it. When technology becomes obsolete, a digital document—even existing—loses its accessibility.

**accuracy.** (noun). Su equivalente en español es exactitud.

1. Freedom from error, distortion or bias. Correctness, or closeness to truth or fact, resulting from high care or due diligence while collecting the data, and comparing several measurements from the same or different sources.
2. In information, faithful measurement or representation of the truth; correctness; precision.
3. In Archival Science, the degree to which data, information, documents or records are precise, correct, truthful, free of error or distortion, or pertinent to the matter.

**accurate.** (adj.) Su equivalente en español es *exacto*.

1. Factual or truthful, or closely conforming to an objective standard ascertained through high care or due diligence.
2. In information, statements are accurate when they are free from error or bias, and have been verified for their correctness.

**authentic.** (adj.) Su equivalente en español es *auténtico*.

1. Of undisputed origin or authorship. Genuine.
2. In information, accurate in representation of the facts; trustworthy, reliable.

**authenticity.** (noun). Su equivalente en español es *autenticidad*.

1. Quality of being authentic.
2. In Archival Science, the quality of a record that is what it purports to be and is free from tampering or corruption. Along with reliability and accuracy, one of the three elements of trustworthiness of a record.

**believability.** (noun). Su equivalente en español es *verosimilitud*.

1. The quality of being believable.

**believable.** (adj.) Su equivalente en español es *verosímil*.

1. Capable of being believed especially as within the range of known possibility or probability.

**certainty.** (noun). Su equivalente en español es *certidumbre*.

1. The quality or state of being certain especially on the basis of evidence. Synonym of certitude.

**certitude.** (noun). Su equivalente en español es *certidumbre*.

1. The state of being or feeling certain.
2. Absolute confidence in something or an unquestioning belief in something
3. Uncountable sureness, certainty.

**confidant.** (noun). Su equivalente en español es *confidente*.

1. A close friend or associate to whom secrets are confided or with whom private matters and problems are discussed.

**confide.** (verb). Su equivalente en español es *confiar*.

1. To impart secrets trustfully; discuss private matters or problems.
2. To have full trust; have faith: They confided in their own ability.

**confidence.** (noun). Su equivalente en español es *certeza*.

1. Faith or belief that one will act in a right, proper, or effective way: "have confidence in a leader".

2. The quality or state of being certain – certitude: “they had every confidence of success”.
3. A relation of trust or intimacy “took his friend into his confidence”. b- reliance on another’s discretion: “their story was told in strictest confidence”. c- support, especially in a legislative body: “vote of confidence”.
4. A communication made in confidence -secret: “accused him of betraying a confidence”.

**confident.** (adj.) Su equivalente en español es *confiado, crédulo*.

1. Having strong belief or full assurance; sure: confident of fulfillment.
2. Sure of oneself; having no uncertainty about one’s own abilities, correctness, successfulness, etcétera; self-confident; bold: a confident speaker.
3. Excessively bold; presumptuous.
4. Obsolete: trustful or confiding.
5. noun. A confidant.

**confidential.** (adj.) Su equivalente en español es *confidencial*.

1. Marked by intimacy or willingness to confide.
2. Private, secret.
3. Entrusted with confidences, i.e., secret or private information.
4. Containing information whose unauthorized disclosure could be prejudicial to the truster’s interest.

**credibility.** (noun). Su equivalente en español es *credibilidad*.

1. The quality or power of inspiring belief, by being believable or worthy of trust.
2. Reputation impacting one’s ability to be believed.
3. Capacity for belief.
4. In information, the degree to which the information presented to someone is believed or accepted.

**credible.** (adj). Su equivalente en español es *creíble*.

1. Offering reasonable grounds for being believed.

**dependability.** (noun). Su equivalente en español es *formalidad*.

1. noun. Quality of being able to be trusted to do or provide what is needed.

**dependable.** (adj). Su equivalente en español es *formal*.

1. Worthy of reliance or trust.
2. Worthy of being depended on.
3. Consistent in performance or behavior.
4. Financially sound.

**disinformation.** (noun). Su equivalente en español es *desinformación*.

1. False information deliberately and often covertly spread (as by the planting of rumors) in order to influence public opinion or obscure the truth.

**distrust.** (verb). Su equivalente en español es *desconfiar*.

1. To have not trust in someone or something

**distrust.** (noun). Su equivalente en español es *desconfianza*.

1. A feeling that someone or something is not honest or reliable and thus cannot be trusted

**genuine.** (adj.) Su equivalente en español es *genuino*.

1. Actually produced by or proceeding from the alleged source or author.
2. Sincerely and honestly felt or experienced.
3. Actual, true.
4. Actually having the reputed or apparent qualities or character.
5. Free from hypocrisy or pretense: sincere.
6. In Diplomats, a document is genuine when it is truly what it purports to be; i.e., all its forms correspond perfectly to those prescribed by the regulations of the creator and actually it has been issued and/or signed by him.

**integrity.** (noun). Su equivalente en español es *integridad*.

1. The quality of being complete and unaltered in all essential aspects.

**misinformation.** (noun). Su equivalente en español es *información sesgada*.

1. False information, that is simply wrong. It may come from information which is incomplete, partial, out of date, poorly translated, confused, out of context, or poorly interpreted; often it is the result of multiple interpretations or reinterpretations.

**mistrust.** (verb). Su equivalente en español es *recelar, sospechar*.

1. To have lack of trust of someone or something.

**mistrust.** (noun). Su equivalente en español es *recelo, suspicacia*.

1. Lack of trust on someone or something.

**precise.** (adj.) Su equivalente en español es *preciso*.

1. Sharply or clearly defined or delimited; exact. Statements are precise when they are no more and no less than what they represent or what is required or right.
2. In Diplomats, a record is precise if it strictly conforms in every detail of content and form to an established standard, guideline or convention. With correctness, pertinence and truthfulness, it is a component of accuracy.

**precision.** (noun). Su equivalente en español es *precisión*.

1. Quality of being precise, in the sense of being close, carefully conformed to a convention, pattern, or objective standard in minute detail.
2. In Diplomats, the quality of a record that strictly conforms in every detail of content and form to an established standard, guideline or convention. With correctness, pertinence and truthfulness, it is a component of accuracy.

**reliable.** (adj.) Su equivalente en español es *solvente*.

1. Able to be trusted to do or provide what is needed: able to be relied on.
2. Able to be believed: likely to be true or correct.

## *Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web*

3. Consistently good in quality or performance, and thus able to be trusted.
4. Suitable or fit to be relied on: dependable.
5. Giving the same result on successive trials.
6. Someone or something that will consistently behave in a certain way.
7. (noun) Someone or something with trustworthy abilities, capabilities or qualities.
8. For Standard ISO15489-2001, a reliable record is one whose content can be trusted as a full and accurate representation of transactions, activities or facts to which it attests.

**reliability.** (noun). Su equivalente en español es *solvencia*.

1. The quality or state of being reliable.

**reliance.** (noun). Su equivalente en español es *dependencia, adicción*.

1. The state of needing someone or something for help or support.

**reliant.** (adj.) Su equivalente en español es *dependiente*.

1. Having reliance on something or someone: dependent.
2. Needing someone or something for help, support, etcetera.

**trust.** (noun). Su equivalente en español es *confianza*.

1. Belief that someone or something is reliable, good, honest, effective, etcetera.
2. Assured reliance on the character, ability, strength, or truth of someone or something.

**trust.** (verb). Su equivalente en español es *confiar*.

1. To place confidence in; to rely on, to confide, or repose faith in.
2. To give credence to; to believe; to credit.
3. To hope confidently; to believe; usually with a phrase or infinitive clause as the object.

4. To show confidence in a person by intrusting (him) with something.
5. To commit, as to one's care; to intrust.
6. To give credit to; to sell to upon credit, or in confidence of future payment.
7. To risk; to venture confidently.
8. To have trust; to be credulous; to be won to confidence; to confide.
9. To be confident, as of something future; to hope.
10. To sell or deliver anything in reliance upon a promise of payment; to give credit.

**trustable.** (adj.) Su equivalente en español es *confiable*.

1. Capable to be trusted; trustworthy.

**trustee.** (noun). Su equivalente en español es *confidente*.

1. Who receives trust.

**truster.** (noun). Su equivalente en español es *confiante*.

1. Who gives trust.

**trustful.** (adj.) Su equivalente en español es *confiado*.

1. Inclined to believe or confide readily; full of trust.

**trustfulness.** (noun). Su equivalente en español es *credulidad, creencia, cualidad o tendencia de ser confiado*.

1. Quality of being trustful.

**trustworthy.** (adj.) Su equivalente en español es *confiable* o *fiable*.

1. Able to be relied on to do or provide what is needed or right: Deserving of trust. Etymology of *Trustworthy*: 1791, from trust (noun) + worthy. Trust: c.1200, "reliance on the veracity, integrity, or other virtues of someone or something; religious faith"; from Old Norse *traust* "help, confidence, protection, support"; from Proto-Germanic abstract noun *traustam* (cf. Old Frisian *trast*, Dutch *troost* "comfort, consolation"; Old High German *trost* "trust, fidelity"; German *Trost* "comfort, consolation"; Gothic *trausti* "agreement, alliance"); from Proto-Germanic *treuwaz-*,

**Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web**

source of Old English *treowian* “to believe, trust”, and *treowe* “faithful, trusty”. (Merriam-Webster Dictionary).

**trustworthiness.** (noun). Su equivalente en español es *confiabilidad*.

1. Generally speaking: Quality of being trustworthy.
2. Specifically, in regard to digital records: the quality of a record of being trustworthy when it gathers the characteristics of ‘reliability’, ‘authenticity’ and ‘accuracy’; i.e., it can stand for the facts it is about; its character without tampering or corruption is evident, and the information within is precise, correct, truthful and pertinent.

**truthful.** (adj.) Su equivalente en español es *veraz*.

1. Telling or disposed to tell the truth.

**truthfulness.** (noun). Su equivalente en español es *veracidad*.

1. The fact of being true.

## Referencias bibliográficas

(Todas las referencias electrónicas han sido verificadas como existentes y exactas el 1 de noviembre de 2017)

- Association of American Publishers (AAP) (2016). *U.S. publishing industry's annual survey reveals nearly \$28 billion in revenue in 2015*. July 11th, 2016 [en línea], <http://newsroom.publishers.org/us-publishing-industrys-annual-survey-reveals-nearly-28-billion-in-revenue-in-2015> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Archivo General de la Nación De México (AGN) (2017). *Introducción al cómputo en la nube*. Módulo 8 de: Los Caminos de los Documentos de Archivo Digitales. Digital Records Pathways. México: AGN [en línea], [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/228994/InterPARES\\_8\\_020617.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/228994/InterPARES_8_020617.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- American Library Association (ALA) American Libraries Magazine (2015) [en línea], <http://americanlibrariesmagazine.org/wp-content/uploads/2015/04/BigFiveEbookTerms042215.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- American Library Association (ALA) Association for Library Collections (ALCTS) y Technical Services (2007). *Definitions of Digital Preservation* [en línea], <http://www.ala.org/alcts/resources/preserv/defdigpres0408> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Almendra, Vinicius da; Schwabe, Daniel (2006). Trust policies for semantic web repositories. En P.A. Bonatti, L. Ding, T. Finin, D. Olmedilla (Eds.) *SWPW'06, = 2<sup>nd</sup> Semantic Web Policy Workshop Proceedings* (pp. 17-31). Athens, GA., USA.

- Alter, Alexandra (2015). The plot twist: E-Book sales SLIP, and print is far from dead. *New York Times*, Entrada del 22 de septiembre del 2015 [en línea], [https://www.nytimes.com/2015/09/23/business/media/the-plot-twist-e-book-sales-slip-and-print-is-far-from-dead.html?\\_r=1](https://www.nytimes.com/2015/09/23/business/media/the-plot-twist-e-book-sales-slip-and-print-is-far-from-dead.html?_r=1) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Austin, Sidley (2016). Top Ten Data Protection and Privacy Issues to Watch in 2016. *Lexology*, January 11, 2016 [en línea], <http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=6f3d4d67-ba04-42a9-9131-28bbd4a13f9f> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Ayres, Ian; Vars, Frederick (2000). Determinants of cites to articles in elite law reviews. *The Journal of Legal Studies*, num. 29, 427-450.
- Baier, Annette (1986). Trust and Antitrust. *Ethics*, vol. 96, num. 2, Jan. 1986, 231-260. The University of Chicago Press.
- Bajtín, Mijaíl (1982). El problema de los géneros discursivos. En: *Estética de la creación verbal*. México: Siglo Veintiuno [en línea], <https://circulosemiotico.files.wordpress.com/2012/10/estetica-de-la-creacion-3b3n-verbal.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Barbalet, Jack (2009). A Characterization of Trust and its Consequences. *Theory and Society*, Vol. 38, num. 4, Apr. 2009, 367-382.
- Barber, Bernard (1983). *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick, N.J.: Rutgers University Press.

Barnard, Alicia (2011-1). La valoración *documental: De los archivos en papel a los archivos digitales*. En: Alicia Barnard (Coord.) *Archivos electrónicos: Textos y contextos* (pp. 119-142). Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Archivo Histórico: Red Nacional de Archivos de Instituciones de Educación Superior [en línea], [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_mexico\\_dissemination\\_bc\\_barnard\\_archivos-electr%C3%B3nicos\\_2011.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_mexico_dissemination_bc_barnard_archivos-electr%C3%B3nicos_2011.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

---

(2011-2). Funciones, procesos y requisitos. En: José Ramón Cruz Mundet (Coord.). *Administración de documentos y archivos: Textos fundamentales* (pp. 67-116) Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA) [en línea], <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

---

(2009). Los lineamientos para la preservación de archivos digitales: Propuesta del proyecto InterPARES. I Seminario Internacional: Archivos y Documentos Electrónico (Memoria, 1:2009), Bogotá, 11-13 marzo 2009, 225-238. Bogotá: Universidad La Salle: Alcaldía Mayor de Bogotá [en línea], [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_mexico\\_dissemination\\_cpr\\_barnard\\_bogota\\_2011.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_mexico_dissemination_cpr_barnard_bogota_2011.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Barrett, Richard (2014). Building Trust in Your Team: The Trust Matrix. *Blog del autor*. Entrada del 11 de Abril del 2014 [en línea], <http://richardbarrettblog.net/tag/trust/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Bauman, Zygmunt (2001). *Community. Seeking Safety in an Insecure World*. Cambridge, MA.: Polity.

---

(2008). What Chance of Ethics in the Globalized World of Consumers? En: *Does Ethics Have a Chance in a World of Consumers?* Cambridge, MA.: Harvard University Press.

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

- Beall, Jeffrey (2012). Beall's List of Predatory Publishers 2013. *Scholarly Open Access*. December 2012 [en línea], <http://scholarlyoya.com/2012/12/06/bealls-list-of-predatory-publishers-2013/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Beck, Ulrich (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo XXI.
- Bell, Daniel (2006). *El advenimiento de la sociedad post-industrial: Un intento de prognosis social*. Madrid: Alianza Editorial. Publicado originalmente como: Bell, Daniel. *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books, 1973.
- Birkinshaw, Patrick (2006). Transparency: A Human Right. En: Christopher Hood, David Heald (Eds.) *Transparency: The Key to Better Governance?* London: The British Academy.
- Björk, Bo-Christer; Roos, Annikki; Lauri, Mari (2008). *Global annual volume of peer reviewed scholarly articles and the share available via different Open Access options*. En: Leslie Chan, Susanna Mornati (Eds.) *ELPUB* (pp. 178-186) [en línea], [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/615/bjork\\_roos\\_lauri.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/615/bjork_roos_lauri.pdf?sequence=1) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Blackwell, Roger D.; Miniard, Paul W.; Engel, James F. (2003). *Consumer Behaviour*. 10<sup>th</sup> ed. Wisconsin: South-Western College Pubs.
- Blair, Margaret M; Wallman, Steven M. H. (2001). *Unseen wealth: Report of the Brookings Task Force on intangibles*. Washington: Brookings Institution.
- Blanchard, Ken (2010). *Building Trust*. Ken Blanchard Co. and TrustWorks Associates.
- Blöbaum, Bernd (2016). Key factor on the process of trust. En: Bernd Blöbaum (Ed.) *Trust and Communication in a Digitized World* (pp. 3-26). Switzerland: Springer.
- Bohannon, John (2013). Who's Afraid of Peer Review? *Science*, October 4, 2013, vol. 342, num. 6154, 60-65 [en línea], <http://>

- www.sciencemag.org/content/342/6154/60.full [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Bohn, Roger; Short, James (2012). Measuring Consumer Information. *International Journal of Communication*, num. 6, 980-1000 [en línea], <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/download/1566/743> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Bok, Sissela (2010). *Mentir: Elección moral en la vida pública y privada*. México: UNAM, FCE. Publicado originalmente como: Bok, Sissela. *Lying: Moral choice in public and private life*. New York: Pantheon Books, 1978. Chapter 2: "Truthfulness, Deceit and Trust".
- Bonet, Jordi (1994). *El derecho a la información en el Convenio Europeo de Derechos Humanos*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias. Citado por: Cendejas J., Mariana. *El derecho a la información: Delimitación conceptual*. Biblioteca Jurídica Virtual, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. InfoJus, núm. 15 [en línea], <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/decoinc/cont/15/art/art1.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Bonnin, Charles-Jean Baptiste (2004). *Principios de Administración Pública*. México: Fondo de Cultura Económica. Publicado originalmente como: *Principes d'Administration Publique*. Paris: Clement Frères, 1808.
- Bouckaert, Gert; Van de Walle, Steven; Maddens, Bart; Kampen, Jarl (2002). Identity vs. performance: An overview of theories explaining trust in government. Second report on "Citizen Directed Governance: Quality and Trust in Government", Leuven, Belgium: Public Management Institute [en línea], [http://soc.kuleuven.be/io/pubpdf/IO0505002\\_identity.pdf](http://soc.kuleuven.be/io/pubpdf/IO0505002_identity.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Buckley, Walter (1967). *Sociology and Modern Systems Theory*. Michigan: Prentice-Hall.

- Butler, John K. Jr. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory. *Journal of Management*, vol. 17, num. 3, 643-663.
- California Digital Library Glossary. Entrada por: "digital object" [en línea]. <http://www.cdlib.org/gateways/technology/glossary.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Canel, María José; García Molero, Ángeles (2013). Comunicar gobiernos fiables. Análisis de la confianza como valor intangible del Gobierno de España. *Zer*, vol. 18, núm. 34, 29-48.
- Cameron, A. Colin; Trivedi, Privedi K. (2005). *Microeconometrics. Methods and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Carbonell, Miguel (2007). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (comentada)*. México: Porrúa-UNAM-CNDH.
- Castaldo, Sandro (2002). Meanings of Trust: A meta-analysis of trust definitions. *Euram Annual Conference*, May 9-11, 2002. Stockholm, Sweden.
- Castaldo Sandro; Premazzi, K., Zerbini, Fabrizio (2010). The meaning(s) of trust. A content analysis on the diverse conceptualizations of trust in scholarly research on business relationships. *Journal of Business Ethics*, vol. 96, num. 4, 657-668.
- Castelfranchi, Christiano; Falcone, Rino (2000). Trust and control: A dialectic link. *Applied Artificial Intelligence*, vol. 14, num. 8, 799-823.
- 
- \_\_\_\_\_ (2010). *Trust Theory: A Socio-Cognitive and Computational Model*. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Charron, Chris; Favier, Jaap; Li, Charlene (2006). *Social Computing*. Cambridge, MA: Forrester Research [en línea], <https://www.cisco.com/web/offer/socialcomputing/SocialComputingBigIdea.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- CE. *Reglamento num. 1049/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al acceso del público a los documentos del Parlamento, del Consejo y de la Comisión* (2001). 30 de mayo de 2001. Publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, mayo 31, 2001. pp. L145/43-L145/48 [en línea], [http://www.europarl.europa.eu/RegData/PDF/r1049\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/PDF/r1049_es.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Cheskin Research; Studio Archetype (1999). *Cheskin Research and Studio Archetype Deliver E-commerce Trust Study*.
- Child, John (2001). Trust: The fundamental bond in global collaboration. *Organizational Dynamics*, num. 29, vol. 4, 274-288.
- Chong, David (1992). Reputation and cooperative behavior. *Social Science Information*, vol. 31, num. 4, Dec. 1992. 683-709.
- Citrin, Jack; Green, Donald P. (1986). Presidential leadership and the resurgence of trust in government. *British Journal of Political Science*, vol. 16, num. 4, 431-453.
- Cofta, Piotr (2006). Distrust. En *Proceedings of the 8<sup>th</sup> International Conference on Electronic Commerce* (pp. 250-258). Fredericton, Canada.
- Cohen, A., Pattanaik, S., Kumar, P., Bies, R. R., de Boer, A., Ferro, A., Gilchrist, A., Isbister, G. K., Ross, S., Webb, A. J. (2016). Organized crime against the academic peer review system. *British Journal of Clinical Pharmacology*, Volume 81, Issue 6, June 2016, 1012-1017.
- Coleman, James C. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge; Mass.: Harvard University Press.
- Colquhoun, David (2011). Publish-or-perish: Peer review and the corruption of science. *The Guardian*. Entrada del 5 septiembre de 2011 [en línea], <http://www.theguardian.com/science/2011/sep/05/publish-perish-peer-review-science> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

Conant, Douglas; Norgaard, Mette (2011). *TouchPoints: Creating Powerful Leadership Connections in the Smallest of Moments*. San Francisco, CA: Jossey-Bass

*Convención Americana Sobre los Derechos Humanos* (1969). [en línea], [http://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.htm](http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Convery, Nicole (2010). *Cloud Computing Toolkit: Guidance for Outsourcing Information Storage to the Cloud*. Aberystwyth, (Wales): ARA, Archives and Records Association of UK and Ireland, Aberystwyth University [en línea], [http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/787579/11572108/1301987771347/Cloud\\_computing\\_report\\_final-1.pdf?token=dLRSLiUNPpAyun6spBifkPUB868%3D](http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/787579/11572108/1301987771347/Cloud_computing_report_final-1.pdf?token=dLRSLiUNPpAyun6spBifkPUB868%3D) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Conway, Paul (1996). *Preservation in the Digital World*. Council on Libraries and Information Resources Reports (CLIR) [en línea], <https://www.clir.org/pubs/reports/conway2/index.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Copyright Law (2016). Title 17 US Code, Arts. 106(3), 109, 202. <https://www.copyright.gov/title17/title17.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Corazzini, John G. (1977). Trust as a complex multi-dimensional construct. *Psychological Reports*, vol. 40, 75-80.

Corporación Nielsen (2013). [en línea], <http://www.nielsen.com/us/en/insights/reports/2013/global-trust-in-advertising-and-brand-messages.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Corsi, Giancarlo; Esposito, Elena; Baraldi Claudio (1986). *Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann*. México: Universidad Iberoamericana. Publicado originalmente en italiano: Corsi, Giancarlo; Esposito, Elena; e Baraldi Claudio. *Luhmann in glossario. Il concetti fondamentali della teoria dei sistemi sociali*. Milano: FrancoAngeli, 1986.

- Coupé, Tom; Ginsburgh, Victor; Noury, Abdul (2010). *Are leading papers of better quality? Oxford Economic Papers*, vol. 61, num. 1. 1-11 [en línea], <http://oep.oxfordjournals.org/content/62/1/1> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Covey, Stephen M.R. (2006). *The Speed of Trust: The One Thing that Changes Everything*. New York: Free Press (Simon & Schuster).
- Chopra, Kari; Wallace, William (2003). Trust in electronic environments. En: R. H. Sprague (Ed.) *Proceedings of the 36<sup>th</sup> Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*, vol. 9. Honolulu: IEEE Computer Society Press [en línea], <https://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2003/1874/09/187490331a.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Cruz Mundet, José Ramón (2011). *Diccionario de Archivística*. Madrid: Alianza Editorial.
- Dasgupta, Partha (1990). Trust as a commodity. En: Diego Gambetta (Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Blackwell Pub.
- Dawe, Alan (1978). Theories of Social Action. En: T.B. Bottomore, R. Nisbet (Eds.) *A history of sociological analysis* (pp.362-417). New York: Basic Books.
- Data Conversion Laboratory (DCL) (2014). New DCL & Bowker Survey on Digital Publishing Industry Trends Shows Publishers Increasingly Concerned About eBook Quality. Sitio web de la organización. Julio 31, 2014 [en línea], <http://www.dclab.com/resources/press-releases/2014-publishing-trends-survey-results-ebook-quality> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Delgado, Alejandro (2013). La Nube. *Legajos. Boletín del Archivo General de la Nación, México*, 7a época, año 4, núm. 16, abril/junio 2013,107-122 [en línea], [http://iibi.unam.mx/archivistica/AGN\\_legajos16-delgado.pdf](http://iibi.unam.mx/archivistica/AGN_legajos16-delgado.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- DLM Forum (2001). *MoReq - Modelo de Requisitos Para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*. Véase también: *MoReq2 - Modelo de Requisitos Para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*, versión 2. (2004). Y también: *MoReq 2010 - Modelo de Requisitos Para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*, versión 2010 [en línea] [http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/index_en.htm) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Dobratz, Susanne; Rödig, Peter; Borghoff, Uwe M.; Rätzke, Björn; Schoger, Astrid (2010). The Use of Quality Management Standards in Trustworthy Digital Archives. *The International Journal of Digital Curation*, vol. 5, num. 1 [en línea], <http://www.ijdc.net/index.php/ijdc/article/view/146/208> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Doney, Patricia M.; Cannon, Joseph P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-seller Relationships. *Journal of Marketing*, num. 61, April 1987, 35-51.
- Digital Preservation Coalition (DPC) (2013). *Preservation, Trust and Continuing Access for e-journals*. Charles Beagrie (Ed.). London, DPC.
- Du Halde, Jean Baptiste (1736). *The general history of China containing Geographical, Historical, Chronological, Political and Physical Description of the Empire of China, Chinese-Tartary, Corea, and Thibet*. Segundo volumen (pp 64-65). Londres: John Watts. Citado por: Tauberer, Joshua. 2014. Open Government Data [en línea], <https://opengovdata.io/2014/ancient-origins-open-access-to-law/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Duranti, Luciana (2014). Preservation in the Cloud: Towards an International Framework for a Balance of Trust and Trustworthiness. *Proceedings of APA/C-DAC International Conference on Digital Preservation and Development of Trusted Digital Repositories*, D. Katre, D. Giaretta (Eds.), New Delhi, 5-6 February 2014, 23-38 [en línea], [http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/Duranti-Confianza\\_Autenticidad-V2.pdf](http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/Duranti-Confianza_Autenticidad-V2.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

\_\_\_\_\_ (2009). From Digital Diplomats to Digital Records Forensics. *Archivaria*, num. 68, Fall 2009, 39-66. Association of Canadian Archivists [en línea], <http://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/13229/14548> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

\_\_\_\_\_ (2003). More than Information, other than Knowledge: The Nature of Archives in the Digital Era. *Cadernos BAD*, Revista da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Lisboa, num. 2, 2003, 6-16 [en línea], <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/issue/view/26/showToc> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

\_\_\_\_\_ (1998). *Diplomatics: New Uses for an Old Science*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.

Duranti, Luciana; Eastwood, Terry; MacNeil, Heather (1999). *Preservation of the Integrity of Electronic Records*. University of British Columbia [en línea], <http://www.interpares.org/UBC-Project/index.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Duranti, Luciana; Jansen, Adam (2012). Trust and digital records in an increasingly networked society. InterPARES Trust Project. Sitio Oficial del proyecto [en línea], <https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/2-03JansenDurantiTheInterPA-RESTRustProject.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Duranti, Luciana; Macneil, Heather (1996). The Protection of the Integrity of Electronic Records: An Overview of the UBC-MAS Research Project. *Archivaria*, num. 42, Fall 1996, 46-67. Asso-

ciation of Canadian Archivists [en línea], <http://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/12153/13158> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Duranti, Luciana; Rogers, Corinne (2014). Trust in online records and data. En: J. Lowry, J. Wamukoya, (Eds.) *Integrity in Government through Records Management: Essays in Honour of Anne Thurston* (pp. 203-216). Farnham, Surrey: Ashgate Eds.

---

(2012). Trust in digital records: An increasingly cloudy legal area. *Computer Law and Security Review*, Num. 28, 522-531. Elsevier [en línea], [http://www.academia.edu/11328197/Trust\\_in\\_digital\\_records\\_An\\_increasingly\\_cloudy\\_legal\\_area](http://www.academia.edu/11328197/Trust_in_digital_records_An_increasingly_cloudy_legal_area) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Duranti, Luciana; Thibodeau, Kenneth (2006). *El concepto de documento en entornos interactivos, experienciales y dinámicos: La visión de Inter pares*. Tr. al español de Alejandro Delgado [en línea], [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip2\\_dissemination\\_jar-s\\_duranti~thibodeau\\_archival\\_science\\_6\\_2006.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip2_dissemination_jar-s_duranti~thibodeau_archival_science_6_2006.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Dwyer, F. Robert; Schurr, Paul H.; Oh, Sejo. (1987). Developing Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, Vol. 51, num. 2, Apr. 1987, 11-27 [en línea], <http://www.jstor.org/stable/1251126> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Eagly, Alice; Wood, Wendy; Chaiken, Shelly (1978). Causal inferences about communicators and their effect on public opinion. *Journal of Personality and Social Psychology*, num. 36, 424-435.

Eagly, A. H.; Chaiken, S. (2007). The advantages of an inclusive definition of attitude. *Social Cognition*, 25, 582-602.

Earle, Timothy; Cvetkovitch, George (1995). *Social trust: Towards a cosmopolitan society*. New York: Praeger.

The Economist. (2013). Scientific Research: Looks good on paper. Entrada del 28 de septiembre [en línea], <http://www.econo->

- mist.com/news/china/21586845-flawed-system-judging-research-leading-academic-fraud-looks-good-paper [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Eisenegger, Mark; Imhoff, Kurt (2009). The True, The Good and the Beautiful: Reputation Management in the Media Society. En: A. Zerfass, B. Ruler, K. Sriramesh (Eds.) *Public Relations Research. European and International Perspectives and Innovations* (pp. 125-146). Wiesbaden: vs Verlag für Sozialwissenschaften [en línea], [https://www.foeg.uzh.ch/dam/jcr:00000000-13a2-35bc-0000-000078f4fa2a/True\\_Good\\_Beautiful\\_e.pdf](https://www.foeg.uzh.ch/dam/jcr:00000000-13a2-35bc-0000-000078f4fa2a/True_Good_Beautiful_e.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Eisenstadt, Shmuel N., Roniger, Luis (1984). *Patron, clients and friends*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Elliot, A. J., y Niesta, D. (2009). Goals in the context of the hierarchical model of approach/avoidance motivation. En: G. B. Moskowitz y H. Grant (Eds.) *The psychology of goals* (pp. 56-76). New York: Guilford Press.
- Enciclopedia Jurídica (2014). Entrada por “documentos” [en línea], <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/documentos/documentos.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- English, Larry P. (2009). *Information Quality Applied: Best practices for improving business information, processes, and systems*. Indianapolis: Wiley.
- Eppler, Martin J. (2006). *Managing Information Quality*. 2nd ed. Berlin: Springer.
- Escríche, Joaquín (1876). *Diccionario Razonado de Legislación y Jurisprudencia*. Madrid: Impr. de M. Cuesta [en línea], <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=364> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Fang, Ferric C.; Grant Steen, R.; Casadevall, Arturo (2012). Misconduct accounts for the majority of retracted scientific publications. *Proceedings of the National Academy of Sciences*.

**Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web**

ces, vol. 109, num. 42 [en línea], <http://www.pnas.org/content/109/42/17028.full> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Fernández del Castillo, Bernardo (1997). *Código de Ética del Ilustre y Nacional Colegio de Abogados de México* [en línea], [http://www.miguelcarbonell.com/artman/uploads/1/c\\_digo\\_de\\_etica\\_del\\_ilustre.pdf](http://www.miguelcarbonell.com/artman/uploads/1/c_digo_de_etica_del_ilustre.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Fernández Tresguerres, Alfonso (2009). De la desconfianza. *El Catoblepas*, num. 88, junio 2009 [en línea], <http://www.nodulo.org/ec/2009/n088p03.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Festinger, Leon (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA.: Stanford University Press.

Festinger, Leon; Carlsmith, James M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol. 58, num. 2.

First International Conference on Information Quality. (1996). MIT. Boston, Oct. 25-26, 1996.

Flaherty, Patrick; Ruscio, Giancarlo (2009). Stormy Weather: Jurisdiction over privacy and data protection in the cloud. *IFLA World Library and Information Congress. 78<sup>th</sup> IFLA General Conference and Assembly*, Helsinki, 2012 [en línea], <http://www.ifla.org/past-wlic/2012/session-90.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Flanagin, Andrew J.; Metzger, Miriam J. (2003). The perceived credibility of personal Web page information as influenced by the sex of the source. *Computers in Human Behavior*, vol. 19, num. 6, 683-701.

---

(2008). *Digital media and youth: Unparalleled opportunity and unprecedented responsibility*. Cambridge, MA: MIT Press.

- Fogg, B. J. (2002). *Stanford Guidelines for Web Credibility. A Research Summary from the Stanford Persuasive Technology Lab*. Stanford University. May 2002 [en línea], <https://credibility.stanford.edu/guidelines/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Fogg, B. J.; Soohoo, Cathy; Danielson, David; Marable, Leslie; Stanford, Julianne; Tauber, Ellen (2003). *How Do Users Evaluate the Credibility of Web Sites? A Study with Over 2,500 Participants*. ACM Digital Library 1-58113-728-1 03/0006 5.00 [en línea], <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=997097> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Fogg, B. J.; Tseng, Hsiang (1999). The elements of computer credibility. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human factors in Computing Systems: the CHI is the Limit*, May 15-20, 1999, 80-87. Pittsburgh, Pa. New York: ACM.
- Forbes (2016). *Roundup of Cloud Computing Forecasts and Market Estimates* [en línea], <https://www.forbes.com/sites/louis-columbus/2016/03/13/roundup-of-cloud-computing-forecasts-and-market-estimates-2016/#52916dae2187> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Forrester Research Inc (2016). *Global Public Cloud Market Size, 2011 to 2020*, [en línea], <https://www.forrester.com/Public+Cloud+Market+Will+Grow+To+236+Billion+In+2020/-/E-PRE9446> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Fox, Robert (2009). Library in the clouds: OCLC Systems & Services. *International digital library perspectives*, Emerald, vol. 25, num. 3, 156-161 [en línea], <http://dx.doi.org/10.1108/10650750910982539> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Fukuyama, Francis (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

- Galbraith, John Kenneth (1971). *The New Industrial State*. Boston: Houghton Mifflin. Publicado en español como: Galbraith, John Kenneth. *El nuevo estado industrial*. Barcelona: Ariel, 1974.
- Gambetta, Diego (1990). Can we trust trust? En: D. Gambetta (Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 213-237). Oxford: Blackwell Pub.
- Gans, G.; Jarke, Matthias; Kethers, Stefanie; Lakemeyer, Gerhard (2001) Modeling the Impact of trust and Distrust in Agent Networks. En: G. Warlen, K. Karlapalem, Y. Lespérance y E. Yu (Eds.) *Proceedings of Agent-Oriented Information Systems 2001* (pp. 45-58). Berlin: Icue Publishing [en línea], <https://kbsg.rwth-aachen.de/fileskbsg/Gans2001Modeling.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Ganz, John F.; Reinsel, David (2012). *The Digital Universe in 2020*. IDC. (International Data Corporation). Sponsored by EMC Corporation. December 2012 [en línea], <http://www.emc.com/collateral/analyst-reports/idc-the-digital-universe-in-2020.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- García de Diego, Vicente (Ed.) (1985). *Diccionario Etimológico español e hispano*. 2ª ed. Madrid: Espasa-Calpe.
- Garrett, John; Waters, Donald (Eds.) (1996). *Preserving Digital Information*. Report of the Task Force on Archiving of Digital Information. Council on Library Information Resources. CLIR Report 63 (5/96, 59 p.) [en línea], <http://www.clir.org/pubs/reports/pub63> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Gartner Group (2017). *Gartner Newsroom*. Entrada del 7 de febrero del 2017 [en línea], <http://www.gartner.com/newsroom/id/3598917> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Gartner Group (2016). *Public Cloud Services Market and Annual Growth Rate 2010-2016* [en línea], <http://www.gartner.com/newsroom/id/3188817> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Gawronski, B. (2007). Editorial: Attitudes can be measured! But what is an attitude? *Social Cognition*, 25, 573-581.
- Georgetown University (2016). *Evaluating Internet resources* [en línea], <https://www.library.georgetown.edu/tutorials/research-guides/evaluating-internet-content> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Gladwell, Malcolm (2002). *The Tipping Point*. Boston: Back Bay Books.
- Gerck, Ed (1998). Trust Points. En: Jalal Feghhi, Peter Williams (Eds.) *Digital Certificates: Applied Internet Security*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Giaretta, David (2011). *Advanced Digital Preservation*. Berlin: Springer.
- Giddens, Anthony (1991). *Modernity and self-identity*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Giddens, Anthony; Sutton, Phillip (2013). *Sociology*. 7th Ed. Cambridge, MA.: Polity Press.
- Gil, Yolanda; Artz, Donovan (2007). Towards content trust of Web resources. *Journal of Web Semantics*, vol. 5, num. 4, December 2007, 227-239 [en línea], <https://www.isi.edu/~gil/papers/gil-artz-jws07.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Gill, H., Boies, K.; Finegan, J.; McNally, J. (2005). Antecedents of Trust: Establishing a Boundary Condition for the Relation between Propensity to Trust and Intention to Trust. *Journal of Business and Psychology*, vol. 19, num. 3, 287-302.
- Global Ebook: A report on market trends and developments (2016). Rüdiger Wischenbart *et al* (Eds.) Vienna: Rüdiger Wischenbart Content and Consulting, April 2016 [en línea], <http://www.global-ebook.com> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- \_\_\_\_\_ (2013). Rüdiger Wischenbart *et al* (Eds.). Vienna: Rüdiger Wischenbart Content and Consulting, Oc-

tober 2013 [en línea], [http://www.wischenbart.com/upload/Global-Ebook-Report2013\\_final03.pdf](http://www.wischenbart.com/upload/Global-Ebook-Report2013_final03.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Goffman, Erving (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor Books.

Golbeck, Jennifer (Ed.) (2009). *Computing with social trust*. London: Springer.

Golembiewski, Robert; McConkie, Mark (1975). The centrality of interpersonal trust in group processes. En: C.L. Cooper (Ed.). *Theories of group processes* (pp. 131-185). New York: Wiley.

González, Antonio (1999). *Teología de la praxis Evangélica: Ensayo de una teología fundamental*. Santander, España: Editorial SalTerrae.

Good, David (1990). Individuals, interpersonal relations, and trust. En: D. Gambetta (Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Blackwell Pub.

Grandison, Tyrone W.; Sloman, Morris (2003). Trust Management Tools for Internet Applications. *Lecture Notes for Computer Science*. Springer, vol. 2692, 91-107.

Habermas, Jürgen (1987). *Teoría de la acción comunicativa: Racionalidad de la acción y racionalización social*, vol. 1. Madrid: Taurus. Publicado originalmente como: Habermas, J. 1987. *Theorie des kommunikativen Handelns: Handlungsrationality und gesellschaftliche Rationalisierung*. Bd. 1. Frankfurt: Suhrkamp.

Habermas, Jürgen y Luhmann, Niklas (1971). *Theorie der Gesellschaft oder Sozialtechnologie* (Teoría de la sociedad o de la tecnología social). Frankfurt: Suhrkamp Verlag. (Esta es la única compilación de los textos sueltos del debate entre Habermas y Luhmann. Nunca publicaron juntos).

Hall, John A. (1992). Trust in Tocqueville. *Policy, Organisation and Society*, vol. 5, num. 1, 16-24 [en línea], <http://www.tandfonli->

ne.com/doi/abs/10.1080/10349952.1992.11876775 [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Hansell, Saul; Harmon, Amy (1999). Caveat Emptor on the Web: Ad and Editorial Lines Blur. *The New York Times on the Web: Technology*. Entrada del 26 de febrero de 1999 [en línea], <http://www.nytimes.com/library/tech/99/02/biztech/articles/26web.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Hardin, Russell (2002-1). *Trust and trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.

\_\_\_\_\_ (2002-2). Liberal distrust. *European Review*, vol 10, num. 1, 73-89 [en línea], <http://www.nyu.edu/gsas/dept/politics/faculty/hardin/research/LibDistrust.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Hardin, Russell (Ed.) (2004). Distrust. New York: Russell Sage Foundation. Publicado originalmente como: Distrust. *Boston University Law Review*, vol. 81, num. 3, June 2001, 495-522.

Hasan, A. R.; Hynds, A. (2014). Cultural Influence on teacher motivation. *International Journal of Social Science and Humanity*, 4, 19-28.

Healy, Kieran (2013). Using Metadata to Find Paul Revere. Blog del autor. Entrada de junio 9, 2013 [en línea], <https://kieranhealy.org/blog/archives/2013/06/09/using-metadata-to-find-paul-revere/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Hechter, Michael; Kanazawa, Satoshi (1993). Group solidarity and social order in Japan. *Journal of Theoretical Politics*, SAGE Publ., vol. 5, num. 4, October 1993, 455-493.

Heimer, Carole Anne (2001). Solving the Problem of Trust. En: K.S. Cook (Ed.) *Trust in Society*. New York: Russell Sage Foundation.

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

- Henderson County Public Schools (2011). *Evaluating Resources Online* [en línea], [http://www.hendersoncountypublicschools-nc.org/instructional-technology/files/2011/02/Evaluating\\_Online\\_Resources.pdf](http://www.hendersoncountypublicschools-nc.org/instructional-technology/files/2011/02/Evaluating_Online_Resources.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Henestrosa, Andrés (2011). *Alacena de minucias (1962-1969). Entrada del 26 de mayo de 1963*. México: Cámara de Diputados, LXI Legislatura: Miguel Ángel Porrúa [en línea], [http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LXI/alacmin\\_62\\_69.pdf](http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LXI/alacmin_62_69.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Heredía, Antonia (2011). *Lenguaje y vocabulario archivísticos: Algo más que un diccionario*. Sevilla: Consejería de Cultura.
- Hernández Baqueiro, Alberto (2006). Acerca de confianza, organizaciones civiles y rendición de cuentas. En: Alberto Hernández Baqueiro (Coord.). *Transparencia, rendición de cuentas y construcción de confianza en la sociedad y el Estado mexicanos*. 2006. México: Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) / Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) [en línea], [http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/Transparencia\\_y\\_Confianza14.pdf](http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/Transparencia_y_Confianza14.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Herring, James E. (2011). From school to work and from work to school: Information environments and transferring information literacy practices. *Information Research*, vol. 16, num. 2, June 2011 [en línea], <http://www.informationr.net/ir/16-2/paper473.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Hobbes, Thomas (ca. 1640). Human Nature. *The Moral and Political Works of Thomas Hobbes of Matmesbury*, London.
- Hobbes, Thomas (1651). *Leviathan, or the Matter, Forme and Power of a Commonwealth Ecclesiasticall and Civil*. Chapter XVIII: Of the Rights of Sovereigns by institution.
- Hofstadter, Richard (1963). *Anti-intellectualism in American Life*. New York: Knopf.

- Hook, Sidney (1939). Democracy as a way of life. En: John Andrews y Carl Marsden (Eds.) *Tomorrow in the Making* (pp. 31-46). New York: Whittlesey House.
- Hosmer, Larue T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, vol. 20, num. 2, 379-403 [en línea], <http://www.jstor.org/stable/258851> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Hovland, Carl I.; Janis, Irving L.; Kelley, Harold H. (1953). *Communications and persuasion: Psychological studies in opinion change*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Hudson, John (2007). Be known by the company you keep: cites - quality or chance. *Scientometrics*, 71, 231-238.
- Consejo Internacional de Archivos (ICA). *Norma ISAD (G)* [en línea], <http://www.ica.org/10207/standards/isadg-general-international-standard-archival-description-second-edition.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Consejo Internacional de Archivos (ICA) (2016) *ICA Terminology Database*. Digital Preservation [en línea], <http://www.ciscra.org/mat/mat/term/3062> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- ICmedianet. Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de los Medios (2015). *The future of technology in Davos with top CEOs* [en línea]. <http://www.icmedianet.org/es/the-future-of-technology-in-davos-with-top-ceos/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) (2008). *Diagnóstico sobre la situación archivística de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal 2007*. México: IFAI [en línea], [http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/Diagnostico\\_Archivos.pdf](http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/Diagnostico_Archivos.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- 
- (2013). *Análisis del Régimen de Transparencia y Acceso a la Información en los Estados y la Federación*. 2013. México: IFAI [en línea], <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/Regimen%20de%20Transp.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- International Association of Scientific, Technical and Medical Publishers (STM) (2015). *The STM Report: An overview of scientific and scholarly journal publishing*. 4th ed. March. The Hague, Netherlands [en línea], [http://www.publishersweekly.com/binary-data/ARTICLE\\_ATTACHMENT/file/000/002/2967-1.pdf](http://www.publishersweekly.com/binary-data/ARTICLE_ATTACHMENT/file/000/002/2967-1.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- International Federation of Library Associations (IFLA) (2015). *Declaración de la IFLA sobre la Privacidad en el Entorno Bibliotecario* [en línea], <https://www.ifla.org/files/assets/hq/news/documents/ifla-statement-on-privacy-in-the-library-environment-es.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- (2007). Evaluating the library website: Statistics and quality measures. *World Library and Information Congress: 73<sup>rd</sup> IFLA General Conference and Council*, 19-23 August 2007, Durban, South Africa [en línea], <https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- (2002). *Manifiesto sobre Internet de la IFLA*. 1 de mayo de 2002 [en línea], <http://archive.ifla.org/III/misc/im-s.htm>
- 
- (1998). *IFLA Principles for the Care and Handling of Library Material*. Compiled and Edited by Edward P. Adcock. IFLA International Preservation Issues. Number One. Página Oficial de la IFLA [en línea], <https://www.ifla.org/files/assets/pac/ipi/ipi1-en.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Infoplease Database (2008). *Most Popular Internet Activities*. Pearson Education [en línea], <http://www.infoplease.com/ipa/A0921862.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- InterPARES. The International Project on Authentic Records on Electronic Systems (2002). Appendix 6. How to Preserve Authentic Electronic Records. *The Long-term Preservation of Authentic Electronic Records: Findings of the InterPARES Project*. University of British Columbia. Sitio oficial del proyecto. Véase el apéndice 6 [en línea], <http://www.inter pares.org/\book/index.cfm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- InterPARES (2015). *Checklist for Cloud Service Contracts. Final Report*. [https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/NA14\\_20160226\\_CloudServiceProviderContracts\\_Checklist\\_Final.pdf](https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/NA14_20160226_CloudServiceProviderContracts_Checklist_Final.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- InterPARES 2 Project (2008). *Experiential, Interactive and Dynamic Records, Appendix 14: Chain of Preservation Model* [en línea], [http://www.inter pares.org/ip2/display\\_file.cfm?doc=ip2\\_book\\_part\\_5\\_modeling\\_task\\_force.pdf](http://www.inter pares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2_book_part_5_modeling_task_force.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- InterPARES 3 Project (2008). Xie, Sherry, and Hammerschmidt, Joanna. *International Standards Relevant to the InterPARES 3 Project - General Study 04* [en línea], [http://www.inter pares.org/ip3/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_canada\\_gs04\\_international\\_standards.pdf](http://www.inter pares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_canada_gs04_international_standards.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Izard, C. E. (2010). The many meanings/aspects of emotion: Definitions, functions, activation, and regulation. *Emotion Review*, 2, 363-370.
- Janowitz, Morris; Olsen, Marvin (1974). Review of: The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. *American Journal of Sociology*, vol. 80, num. 1, July 1974, 230-241 [en línea], <http://www.jstor.org/stable/2776973> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Jenkinson, Hilary, Sir (1984) [1944]. Reflections of an Archivist. En: Maygene F. Daniels, Timothy Walch (Eds.) *A Modern Archives Reader: Basic Readings on Archival Theory and Practice* (pp. 15-21). Washington, DC: National Archives and Records Administration. Publicado originalmente en: *Contemporary Review* num. 165, June 1944, 355-361.

---

\_\_\_\_\_ (1980). The English Archivist: A New Profession. En: Roger H. Ellis, Peter Walne (Eds.) *Selected Writings*. Gloucester, UK: Alan Sutton. Presentado originalmente el 14 de octubre de 1947 como conferencia inaugural para el nuevo curso de Administración Archivística, University College of London.

Jinha, Arif (2010). Article 50 million: An estimate of the number of scholarly articles in existence. *Learned Publishing*, vol. 23, num. 3, 258-263.

Johns Hopkins University (2016). Evaluating Information Found on the Internet. Tutorial de las Bibliotecas Sheridan de la Universidad Johns Hopkins, Baltimore, Maryland [en línea], <http://guides.library.jhu.edu/content.php?pid=198142&sid=1657518> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Jøsang, Audun; Lo Presti, Stéphane (2004). Analysing the relationship between risk and trust. Springer, *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 2995, 135-145.

Kamvar, Sepandar D.; Schlosser, Mario T.; Garcia-Molina, Hector (2003). The EigenTrust Algorithm for Reputation Management in P2P Networks. En: *Proceedings of the 12<sup>th</sup> International Conference on World Wide Web*. New York: ACM Digital Library.

Kapoun, Jim (1998). Teaching undergrads WEB evaluation: A guide for library instruction. *C&RL News* (July/August 1998) 522-523.

Kelton, Kari; Fleischmann, Kenneth R.; Wallace, William A. (2008). Trust in Digital Information. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 59, num. 3, 363-374.

- Kennedy, John F. (1962). Discurso pronunciado en la Universidad de Yale. Junio 11 [en línea], <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=29661> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Keshavarz, Hamid (2014). How credible is information on the web: Reflections on misinformation and disinformation. *Info-preneurship Journal - IJ*, vol.1, num. 2, 1-17 [en línea], <http://eprints.rclis.org/23451/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Kleinginna, P. R., Jr., Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and Emotion*, 5, 345-379.
- \_\_\_\_\_ (1981). A categorized list of motivation definitions, with a suggestion for a consensual definition. *Motivation and Emotion*, 5, 263-291.
- Knight, Shirlee-Ann; Burn, Janice; Cowan, Edith (2005). Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web. *Informing Science Journal*, vol. 8, 159-172 [en línea], <http://inform.nu/Articles/Vol8/v8p159-172Knig.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Koops, Bert-Jaap (2014). The trouble with European data protection law. *International Data Privacy Law*, Oxford Academic, vol. 4, num. 4, 250-261.
- Koshrow-Pour, Mehdi (Ed.) (2006). *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce*. Hershey, PA.: Idea Group Reference.
- Kozlowski, Michael (2015-1). Sony Reader Store to Close in the UK, Germany, Austria, and Australia June 16th. *Good e-Reader*. Entrada del 8 de marzo [en línea], <http://goodereader.com/blog/electronic-readers/exclusive-sony-reader-store-to-close-in-the-uk-germany-austria-and-australia-june-16th> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- \_\_\_\_\_ (2015-2). Are we losing faith in e-Books? *Good e-Reader*. Entrada del 18 de octubre [en línea], <http://goode-reader.com/blog/electronic-readers/are-we-losing-faith-in-e-books> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Kramer, Roderick (1999). Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology*, num. 50, 569-598.
- Krieg, Walter (1953). Materialien zu einer Entwicklungsgeschichte der Bücher-Preise und des Autoren-Honorars von 15 zum 20 Jahrhundert. Wien: Bad Bocklet, 70.
- Kupersmith, John (2012). Library terms that users understand. *eScholarship*. University of California [en línea], <http://escholarship.org/uc/item/3qq499w7#page-1> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Laja, Peep (2015). 39 Factors: Website Credibility Checklist. *Conversion XL* [en línea], <http://conversionxl.com/website-credibility-checklist-factors/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Lancaster, Fredrick. W. (1993). Threat versus Opportunity. Fredrick Lancaster (Ed.) *Libraries and the future: Essays on the library in the twenty-first century*. New York: Haworth Press.
- Larenz, Karl (1958). Derecho de obligaciones. *Revista de Derecho Privado*. Madrid: Ed. Reu.
- Larson, Deborah W. (2004). Prudent, If not always wise. En: Russell Hardin (Ed.) *Distrust* (pp. 34-59). New York: Russell Sage Foundation.
- Lehman, Tom; Nikkel, Terry (2009). Making Library Web Sites Usable: A LITA Guide. *Journal of the Medical Library Association*, vol. 97, num. 1, 62-63.
- Lemieux, Victoria (Ed.) (2016). *Building Trust in Information*. Switzerland: Springer.

- Lenard, Patti T. (2008). Trust your compatriots, but count your change: The roles of trust, mistrust and distrust in democracy. *Political Studies*, vol. 56, num. 2, 312-332.
- Lesk, Michael (1998). *How much information is there in the world?* Página del autor [en línea], <http://www.lesk.com/mlesk/ksg97/ksg.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Lewicki, Roy J.; Bunker, Barbara B. (1995). Trust in relationships: A model of development and decline. En: Rubin Bunker, Associates (Eds.) *Conflict, cooperation and justice* (pp. 133-173). San Francisco CA.: Jossey-Bass [en línea], [https://www.researchgate.net/publication/232534885\\_Trust\\_in\\_relationships\\_A\\_model\\_of\\_development\\_and\\_decline](https://www.researchgate.net/publication/232534885_Trust_in_relationships_A_model_of_development_and_decline) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Lewicki, Roy J.; McAllister, Daniel J.; Bies, Robert J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *The Academy of Management Review*, vol. 23, num. 3, 438-458.
- Lewis, David; Weigert, Andrew (1985). Trust as a social reality. *Social Forces* (Oxford Journals), vol. 63, num. 4, 967-985.
- Liu, Ziming (2003). Perception of credibility of scholarly information on the web. *Information Processing and Management*, vol. 40 [2004], 1027-1038.
- Locke, John (1689). *Two Treatises of Government*. Londres. *Online Library of Liberty* [en línea] <http://oll.libertyfund.org/pages/john-locke-two-treatises-1689> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- López-Ayllón, Sergio (2005). *Democracia y acceso a la información*. México: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

- Lucassen, Teun; Schraagen, Jan Maarten (2011). Factual Accuracy and Trust in Information: The Role of Expertise. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, num. 62, 1232-242 [en línea], <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.21545/abstract> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Luhmann, Niklas (1996). *Confianza*. Barcelona: Anthropos [en línea], <https://es.scribd.com/document/291021148/Niklas-Luhmann-Confianza>. Publicado originalmente como: Luhmann, Niklas. 1968. *Vertrauen: ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Lucius et Lucius Verlagsgesellschaft.
- \_\_\_\_\_ (1990). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. En: Diego Gambetta (Ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 94-107). Oxford: Blackwell Pub [en línea], [http://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust\\_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf](http://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- \_\_\_\_\_ (1979). *Trust and Power*. New York: John Wiley. Publicado originalmente en alemán: Luhmann, Niklas. *Macht*. Stuttgart: Ferdinand Enke, 1975.
- Lukić, T.; Blešić, I.; Basarin, B.; Ivanović, B.; Milošević, D.; Sakulski, D. (2014). Predatory and Fake Scientific Journals/Publishers - A Global Outbreak with Rising Trend: A Review. *Geographica Pannonica*, vol. 18, num. 3, (Sept. 2014) 69-81.
- Luna Plá, Issa (2012). *Transparencia política, acceso a la información y consolidación democrática: El papel del TEPJF*. México: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. Serie: Temas selectos de Derecho Electoral; 28 [en línea], [http://portal.te.gob.mx/sites/default/files/28\\_transparencia.pdf](http://portal.te.gob.mx/sites/default/files/28_transparencia.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Lyman, Peter; Varian, Hal (2000). How Much Information? *Journal of Electronic Publishing*. December 2000, vol. 6, no. 2

[en línea], <http://www.press.umich.edu/jep/06-02/lyman.html>  
[Consultado el 1 de noviembre de 2017].

---

\_\_\_\_\_ (2003). How Much Information? 2003. *Sitio web oficial de la Universidad de California en Berkeley, Estados Unidos* [en línea], <http://www2.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info-2003/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Lynch, Clifford (2002). Authenticity and Integrity in the Digital Environment: An Exploratory Analysis of the Central Role of Trust. Council on Libraries and Information Resources Reports (CLIR) [en línea], <http://www.clir.org/pubs/reports/pub92/lynch.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

---

\_\_\_\_\_ (1994). Citado por: Anne J. Gilliland 2000. *Enduring Paradigm, New Opportunities: The Value of the Archival Perspective in the Digital Environment*. Washington, DC: Council on Library and Information Resources & Digital Libraries Federation [en línea], <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED440660.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

MacNeil, Heather (2000). *Trusting Records: Legal, Historical and Diplomatic Perspectives*. Boston: Kluwer Academic Publ.

Makhlouf-Shabou, Basma (2014). Records in the Cloud: Preliminary results. *Symposium 'Trust and Digital Records in an Increasingly Networked Society'*, Stockholm, Sweden, May 14 2014 [en línea], [https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/IPT\\_20140514\\_InternationalSymposium1\\_MAKhlouf\\_Record-sInTheCloud\\_Presentation.pdf](https://interparestrust.org/assets/public/dissemination/IPT_20140514_InternationalSymposium1_MAKhlouf_Record-sInTheCloud_Presentation.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Malpas, Constance (2011). *Cloud-sourcing research collections: Managing print in the mass-digitized library environment*. Dublin, OH: OCLC Research [en línea], <http://www.oclc.org/research/publications/library/2011/2011-01.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Manchala, Daniel W. (1998). Trust metrics, models and protocols for electronic commerce transactions. En: *Proceedings of the 18<sup>th</sup> International Conference on Distributed Computing Systems* (pp. 312-321). Los Alamitos, CA: IEEE Society Press.
- Manual de Ciudades *Digitales* (2012). Asociación Española de Usuarios de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información [en línea], <https://nuevasciudadesdigitales.wordpress.com/manual-ciudades-digitales/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Markoczy, Livia (2003). Trust but verify: Distinguishing distrust from vigilance. University of California at Riverside [en línea], <http://www.goldmark.org/livia/papers/socint/socint.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Marsh, Stephen; Dibben, Mark (2005). Trust, Untrust, Distrust and Mistrust - An Exploration of the Dark(er) Side. *Third International Conference Proceedings, iTrust 2005*, Paris, May 23-26 2005. Springer: Lecture Notes in Computer Science, vol. 3477, 17-33.
- Martin, J.R (1985). Process and text: Two aspects of semiosis. En: J. Benson, W. Greaves (Eds.) *Systemic perspectives on discourse*, vol. I (pp. 248-274) Selected Theoretical papers from the 9<sup>th</sup> International Systemic Workshop. Norwood, N.J.: Ablex.
- Mayer, Roger C.; Davis, James H.; Schoorman, F. David (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, vol. 20, num. 3, 709-734 [en línea], <http://www.jstor.org/stable/258792> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- McAllister, Daniel J. (1995). Affect and Cognition Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, vol. 38, num. 1, 24-59.
- McCole, Patrick (2002). The role of trust for electronic commerce in services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 14, num. 2, 81-87.

- McCroskey, James C.; Young, Thomas J. (1981). Ethos and credibility: The construct and its measurement after three decades. *Central States Speech Journal*, vol. 32, num. 1, 24-34 [en línea], [http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/ethos\\_and\\_credibility\\_the\\_construct\\_and\\_its\\_measurement\\_after\\_three\\_decades.pdf](http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/ethos_and_credibility_the_construct_and_its_measurement_after_three_decades.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- McLeod, Carolyn (2014). *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Summer 2014 Edition), Edward N. Zalta (ed.) Entrada por Trust. Disponible en: <http://plato.stanford.edu/archives/sum2014/entries/trust/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- McKnight, Harrison; Chervany, Norman (1996). The meanings of Trust. University of Minnesota MIS Research Center Working Papers Series. WP96-04 [en línea], <http://miscr.umn.edu/wpaper/WorkingPapers/9604.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- \_\_\_\_\_ (2002). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, vol. 6, num. 2, 33-57.
- Meadows, Jack; Singleton, Alan (1995). Introduction, Chapter 1. En: R. Fytton, C. McKnight, J. Meadows (Eds). *Project Elvyn: An Experiment in Electronic Journal Delivery* (pp. 1-14). London: Bowker Saur.
- Meijer, Albert (2013). The History of Transparency in the Netherlands. *International Conference on Transparency Research*, HEC Paris at Jouy-en-Josas, October 24-26, 2013, 2 [en línea], <http://campus.hec.fr/global-transparency/wp-content/uploads/2013/10/Meijer-The-History-of-Transparency-15-October-2013.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Mell, Peter; Grance, Timothy (2011). The NIST Definition of Cloud Computing: Recommendations of the National Institute of

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

Standards and Technology. NIST Special Publication 800-145. Sept. 2011 [en línea], <http://csrc.nist.gov/publications/nist-pubs/800-145/SP800-145.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Metzger, Miriam. J. (2007). Making sense of credibility on the Web: Models for evaluating online information and recommendations for future research. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, vol. 58, num. 13, 2078-2091.

Meushke, Norman (2011). *How many academic papers are published each year?* [en línea], <http://www.quora.com/How-many-academic-papers-are-published-each-year> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos. (2010). Publicado el 12 de julio de 2010 [en línea], [http://www.transparencia.inecc.gob.mx/transparencia/50\\_d\\_2755\\_11\\_08\\_2011.pdf](http://www.transparencia.inecc.gob.mx/transparencia/50_d_2755_11_08_2011.pdf)

Reformado el 27 de julio de 2011: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5202418&fecha=27/07/2011](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5202418&fecha=27/07/2011)

Reformado el 23 de noviembre de 2012: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5278974&fecha=23/11/2012](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5278974&fecha=23/11/2012)

Reformado el 3 de marzo de 2016: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5428447&fecha=03/03/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5428447&fecha=03/03/2016) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Código Penal Federal (1931). Reformado en 1983. Última reforma julio 2016 [en línea], [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9\\_180716.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_180716.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Decreto por el que se adiciona un segundo párrafo con siete fracciones al Artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2007). Publicado el 20 de julio de

## *Referencias bibliográficas*

- 2007 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4994148&fecha=20/07/2007](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4994148&fecha=20/07/2007) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Ley Federal de Archivos (2012). Publicada el 23 de enero de 2012 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5230610&fecha=23/01/2012](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5230610&fecha=23/01/2012) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (2010). Publicada el 5 de julio de 2010 [en línea], <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (2002). Publicada el 11 de junio de 2002 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=727870&fecha=11/06/2002](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=727870&fecha=11/06/2002) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2016). Publicada el 9 de mayo de 2016 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5436283&fecha=09/05/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436283&fecha=09/05/2016) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Ley Federal del Derecho de Autor (2016). Art. 27. [http://www.indautor.gob.mx/documentos\\_normas/leyfederal.pdf](http://www.indautor.gob.mx/documentos_normas/leyfederal.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricas (1972). Publicada el 6 de mayo de 1972 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_imagen\\_fs.php?cod\\_diario=206950&pagina=19&seccion=0](http://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=206950&pagina=19&seccion=0) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

México. Ley General de Bienes Nacionales (1944). “Artículo 2º: Son bienes del dominio público: vi....los expedientes de las oficinas y archivos públicos [...]”. Publicada el 26 de agosto de 1944 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_to\\_imagen\\_fs.php?codnota=4478320&fecha=26/08/1944&cod\\_diario=189900](http://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4478320&fecha=26/08/1944&cod_diario=189900) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2015). Publicada el 4 de mayo de 2015 [en línea], <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal (2004). Publicados el 20 de febrero de 2004 [en línea], <http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2004&month=02&day=20> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal (2015). Publicado el 3 de julio de 2015 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5399403&fecha=03/07/2015](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399403&fecha=03/07/2015) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Lineamientos para la Creación y Uso de Sistemas Automatizados de Gestión y Control de Documentos (2015). Publicado el 3 de julio de 2015 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5399401&fecha=03/07/2015](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5399401&fecha=03/07/2015) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

México. Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos (2016). Publicados el 4 de mayo de 2016 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5436056&fecha=04/05/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5436056&fecha=04/05/2016) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- México. Reglamento de la Ley Federal de Archivos (2014). Publicada el 13 de mayo de 2014 [en línea], [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5344323&fecha=13/05/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5344323&fecha=13/05/2014) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- México. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (2003). Publicado el 11 de junio de 2003 [en línea], [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LFTAIPG.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LFTAIPG.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Meza Valencia, Andrés (2013). *El principio de la buena fe: El acto propio y la confianza legítima*. Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Michetti, Giovanni (2013). Presentation at Peter Wall Institute Exploratory Workshop entitled “Trust and Conflicting Rights in the Digital Environment”. September 24-25, 2013. University of British Columbia, Canada.
- Milošević, Dragan; Sakulski, Dušan (2014). Predatory and Fake Scientific Journals/Publishers: A Global Outbreak with Rising Trend: A Review. *Geographica Pannonica*, vol. 18, no. 3, 69-81. September 2014 [en línea], [http://www.dgt.uns.ac.rs/pannonica/papers/volume18\\_3\\_3.pdf](http://www.dgt.uns.ac.rs/pannonica/papers/volume18_3_3.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Misztal, Barbara A. (1996). *Trust in Modern Societies*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Mlodinow, Leonard (2012). *Subliminal: How Your Unconscious Mind Rules Your Behavior*. New York: Pantheon Books.
- Moorman, Christine; Zaltman, Gerald; Deshpandé, Rohit (1992). Relationships between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust within and between Organizations. *Journal of Marketing Research*, num. 29 (August), 314–329.
- Morrison, Maureen (2015). No One Trusts Advertising or Media. Advertising age. Entrada del 24 de abril de 2015 [en línea], <http://>

adage.com/article/media/marketers-media-trusts/298221/  
[Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Moser, Cornelia (2001). How Open Is 'Open as Possible'? Three Different Approaches to Transparency and Openness in Regulating Access to EU Documents. *Political Science Series*, num. 80, Institute for Advanced Studies [en línea], [http://aei.pitt.edu/237/1/pw\\_80.pdf](http://aei.pitt.edu/237/1/pw_80.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Muilwijk, Rienco (2012). Trust in on-line information. Master Thesis. University of Twente, The Netherlands [en línea], [http://essay.utwente.nl/61631/1/Muilwijk,\\_M.C.\\_s0150908\\_\(verslag\).pdf](http://essay.utwente.nl/61631/1/Muilwijk,_M.C._s0150908_(verslag).pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Nacif, Jorge (2008). El Archivo General de la Nación en la era de la apertura de la información pública en México. *Revista Desacatos*, México: CIESAS, núm. 26, enero-abril 2008, 11-24 [en línea], <http://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/534> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

National Archives and Records Administration (NARA) (2016). *Information Quality Guidelines* [en línea], <https://www.archives.gov/about/info-qual/guidelines.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Neuman, Laura (2009). *Enforcement Models: Content and Context*. Washington, D.C.: The World Bank [en línea], <http://siteresources.worldbank.org/EXTGOVACC/Resources/LNEumanATI.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Nielsen, Jakob (1999). Trust or Bust: Communicating Trustworthiness in Web Design. Nielsen Norman Group. Entrada del 7 de marzo de 1999 [en línea], <https://www.nngroup.com/articles/communicating-trustworthiness/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Nielsen Norman Group (2014) [2001]. *Search (Including Faceted Search)*. 3rd ed. Series: E-Commerce User Experience, vol. 05 [en línea], <https://www.nngroup.com/reports/ecommerce-ux-search-including-faceted-search/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Nielsen, Jakob (2013). Converting search into navigation. *Blog de Nielsen Norman Group*, entrada del 16 de marzo 2013 [en línea], <http://www.nngroup.com/articles/search-navigation/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Norlin, Elaina; Winters, CM! (2002). *Usability Testing for Library Web Sites: A Hands-on Guide*. Chicago: American Library Association.
- Nye, Joseph S.; Zelikow, Philip D.; King, David C. (1997). *Why people don't trust Government*. Chicago: Harvard University Press.
- Obama, Barack (2006). An Honest Government, a Hopeful Future. Discurso pronunciado en la Universidad de Nairobi, Kenia, 28 de agosto de 2006 [en línea], <http://obamaspeeches.com/088-An-Honest-Government-A-Hopeful-Future-Obama-Speech.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- O'Donnell, James J. (1994). The Virtual Library: An Idea Whose Time has Passed. En: Okerson; Mogge (Eds.) *Gateways, Gatekeepers, and Roles in the Information Omniverse* (pp.19-31). Washington, D.C.: Association of Research Libraries [en línea], <https://web.archive.org/web/20061010072802/http://www.arl.org/symp3/odonnell.html#note44> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Oficina del Comisionado de Información del Canadá. Office of the Information Commissioner of Canada (2009). A dire diagnosis for access to information in Canada [en línea], [http://www.oic-ci.gc.ca/eng/med-roo-sal-med\\_spe-dis\\_2009\\_4.aspx](http://www.oic-ci.gc.ca/eng/med-roo-sal-med_spe-dis_2009_4.aspx) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- O'Hara, Kieron (2004). *Trust from Socrates to Spin*. Cambridge, UK: Icon Books.

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

- O'Keefe, Daniel J. (2015). *Persuasion: Theory and research*. 3rd ed. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Oliver, Richard W. (2004). *What Is Transparency?* New York: McGraw-Hill.
- Olson, Alison G. (1992). Eighteenth-century colonial legislatures and their constituents. *The Journal of American History*, vol. 79, num. 2, 543–567.
- Ongheña, Yolanda (2003). Introducción: ¿Por qué la confianza? *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, núm. 61-62, mayo-junio 2003, 7-16. Barcelona: Fundació CIDOB [en línea], <http://www.raco.cat/index.php/revistacidob/article/viewFile/28299/28133> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Organización de Estados Americanos (OEA) (2010). *Ley Modelo Interamericana Sobre Acceso a la Información Pública, Aprobada en la 4ª sesión plenaria del 8 de junio del 2010* [en línea], [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES\\_2607\\_XL-O-10\\_esp.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES_2607_XL-O-10_esp.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Directorate for Financial, Fiscal and Enterprise Affairs (2003). *Public Sector Transparency and International Investment Policy*.
- Organización Mundial del Comercio (OMC) (2015). *Entender a la OMC*. 5ª ed. [en línea], [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/tif\\_s/understanding\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/understanding_s.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. “Artículo 19: Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión” [en línea], <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/UDHRIndex.aspx> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Oxford English Dictionary. Entrada por 'Information explosion' [en línea], <http://www.oed.com/viewdictionaryentry/Entry/95568#eid112206197> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos (1966). "Artículo 19: Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección" [en línea], <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Paliszkievicz, Joanna Olga (2011). Trust Management: Literature Review. *Management*, vol. 6, num. 4, winter 2011, 315-331 [en línea], [http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/6\\_315-331.pdf](http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/6_315-331.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Parks, Malcolm (1999). The secret life of teens. *Newsweek*. New York, vol. 133, num. 19, May 10 1999, 44-50 [en línea], <http://www.newsweek.com/secret-life-teens-166868> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Parsons, Talcott (1965). An outline of the Social System. En: Talcott Parsons *et al.* (Eds.) *Theories of Society*. New York: Free Press.
- Petermann, Franz (1996). *Psicología de la confianza*. Barcelona: Herder.
- Pickard, Alison (2008). Rich pictures: Researching the role of peer interaction for pupils using the internet. *Popular Narrative Media*, vol. 1, num. 2, 169-181 [en línea], <http://nrl.northumbria.ac.uk/1228/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Pinkowitz, Lee (2000). Research dissemination and impact: Evidence from web site downloads. *The Journal of Finance*, February 2002, vol. 57, no. 1, 485-499.

- Pokorny, Julius (1959) *Indogermanisches Etymologisches Wörterbuch* (Diccionario Etimológico Indoeuropeo). Bheidh: Entrada 210. Bern: Francke [en línea], <https://archive.org/details/indogermanisches01pokouoft> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Portocarrero, Felipe (2006). Capital social, genealogía de un concepto. En: J. Butcher (Ed.) *El Tercer sector en México, perspectivas de investigación*. México: Instituto Mora / Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) [en línea], [https://www.researchgate.net/publication/265824723\\_Capital\\_social\\_Genealogia\\_de\\_un\\_concepto](https://www.researchgate.net/publication/265824723_Capital_social_Genealogia_de_un_concepto) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Potter, Nancy Nyquist (2002). *How can I be trusted? A virtue theory of trustworthiness*. Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield.
- PREMIS. Data Dictionary for Preservation Metadata, Version 3.0 (2016). Library of Congress [en línea], <http://www.loc.gov/standards/premis/v3/premis-3-0-final.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Press, Gil (2013). A very short History of Big Data. *Forbes Magazine*. Entrada del 9 de mayo del 2013 [en línea], <https://www.forbes.com/sites/gilpress/2013/05/09/a-very-short-history-of-big-data/#49442e0d65a1> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Putnam, Robert D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, vol. 6, num.1, 65-78 [en línea], <http://xroads.virginia.edu/~hyper/DETOC/assoc/bowling.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- PytlikZillig, Lisa; Kimbrough, Christopher D. (2016). Consensus on Conceptualizations and Definitions of Trust: Are We There Yet? En: E. Shockley *et al.* (Eds.) *Interdisciplinary Perspectives on Trust* (pp. 17-47). Switzerland: Springer International Publishing
- Quintarelli, Emanuele (2005). Folksonomies: Power to the people. <http://www.iskoi.org/doc/folksonomies.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Ramsey, Doug (2009). UC San Diego Experts Calculate How Much Information Americans Consume. University of California at San Diego News Center (UCSD) [en línea], <http://ucsdnews.ucsd.edu/archive/newsrel/general/12-09Information.asp> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Reams, Bernard D.; Kutten, L.J.; Strehler, Allen E. (1997). *Electronic contracting law: EDI and business transactions*, 1996-1997 edition. Deerfield, Ill: Clark Boardman Callaghan.
- Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS) (2012). Version CCSDS 650.0-M-2. Management Council of the Consultative Committee for Space Data Systems (CCSDS). Washington DC, June 2012 [en línea], <http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0b1.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Rempel, John K.; Holmes, John G.; Zanna, Mark P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 49, num 1, July 1985, 95-112.
- Renn, Ortwin; Levine, Debra (1991). Credibility and trust in risk communication. En: Kasperson y Stallen (Eds.) *Communicating Risks to the Public* (pp.175-218). Dordrecht: Kluwer.
- Research Libraries Group – Online Computer Library Center (RLG-OCLC). Trusted Digital Repositories: Attributes and responsibilities (2002). RLG: Mountain View, CA [en línea], <http://www.oclc.org/content/dam/research/activities/trustedrep/repositories.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Rich, Barnaby (1610). Citado por Shaylor, Joseph. [1912?]. *The fascination of books: With other papers on books & bookselling*. Toronto: Musson Book Co [en línea], <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=osu.32435009362179;view=1up;seq=7;size=15> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Rieh, Soo Young (2010). Credibility and cognitive authority of information. En: M. Bates, M. N. Maack (Eds.) *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3rd ed. (pp.1337-1344). New York: Taylor & Francis Group.
- Rieh, Soo Young; Hilligoss, Brian (2008). College Students' Credibility Judgments in the Information-Seeking Process. En: M. Metzger, A. Flanagin (Eds.) *Digital Media, Youth, and Credibility* (pp. 49-72). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Ring, Peter S.; van de Ven, Andrew H. (1992). Structuring cooperative relationships between organizations. *Strategic Management Journal*, vol. 13, num. 7, October 1992, 483-498.
- Ríos Cázares, Alejandra; Cejudo, Guillermo (2013). El acceso a la información gubernamental: Análisis empírico de políticas de transparencia en cuatro países centroamericanos. *Revista de Gestión Pública*, vol. II, núm. 2, julio-diciembre 2013, 335-381 [en línea], [http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol\\_II\\_No\\_2/RiosCejudo.pdf](http://www.revistadegestionpublica.cl/Vol_II_No_2/RiosCejudo.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Robinson, Sandra L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Sciences Quarterly*, Sage Publ., vol. 41, num. 4, Dec. 1996, 574-599.
- Romano, Donna M. (2003). The nature of trust: Conceptual and operational clarification. Ph.D. Disertation, Louisiana State University [en línea], [http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-0130103-070613/unrestricted/Romano\\_dis.pdf](http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-0130103-070613/unrestricted/Romano_dis.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Rose, Daniel; Levinson, Danny (2004). Understanding user goals in web search. *Proceedings of the 13<sup>th</sup> international conference on World Wide Web*, May 17-20, 2004, New York, ACM Digital Library, 13-19 [en línea], <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=988675> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Ross, William H. (Ed.) (2010). Corsini Encyclopedia of Psychology. Entrada por Trust. Wiley On-line library.

- Rothenberg, Jeff (2000). Preserving authentic digital information. En: *Authenticity in a Digital Environment*. Council on Library and Information Resources, Washington, D.C. [en línea], <https://www.clir.org/pubs/reports/pub92/pub92.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Rotter, Julian B. (1980). Interpersonal Trust, Trustworthiness, and Gullibility. *American Psychologist*, vol. 35, num 1, 1-7.
- Rousseau, Denise M.; Sitkin, Sim B.; Burt, Roland S.; Camerer, Colin (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, vol. 23, num. 3, 393-404 [en línea], [https://portal.psychology.uoguelph.ca/faculty/gill/7140/WEEK\\_3\\_Jan.25/Rousseau,%20Sitkin,%20Burt,%20%26%20Camerer\\_AMR1998.pdf](https://portal.psychology.uoguelph.ca/faculty/gill/7140/WEEK_3_Jan.25/Rousseau,%20Sitkin,%20Burt,%20%26%20Camerer_AMR1998.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Rousseau, Juan Jacobo (1762). *El Contrato Social. Libro Cuarto*, Cap. IV [en línea], <http://www.biblioteca.org.ar/libros/70390.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Rubin, Jeffrey; Chisnell, Dana (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. 2nd ed. New York: Wiley.
- Ruiz Gutiérrez, Urbano (Ed.) (1991). *Diccionario Índice de Jurisprudencia Penal 1983-1988*. Tomo VI. Madrid: Ministerio de Justicia e Interior.
- \_\_\_\_\_ (1992). *Diccionario Índice de Jurisprudencia Civil 1988-1990*. Tomo III. Madrid: Ministerio de Justicia.
- Russell, Dan; Maverick, Trent; y Bergson-Michelson, Tasha (2011). Tutorial en: Credibility: Truth and trust on the web. Online Google Course [en línea], <https://docs.google.com/presentation/d/1PkwkrTSH50ts11-s-GLMlodvfglYvLirphViS-1fCtaM/present#slide=id.i0> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

- Russell, J. A. (2012). Introduction to special section: On defining emotion. *Emotion Review*, 4, 337.
- Russell, J. A., y Barrett, L. F. (1999). Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called emotion: Dissecting the elephant. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 805-819.
- Saint-Laurent, Raymond Thomas de. Fray (1989). *El Libro de la Confianza*. Madrid: Ed. Fernando III El Santo.
- Sakaiya, Taichi (1995). *Historia del Futuro. La Sociedad del Conocimiento*. Santiago de Chile: Ed. Andrés Bello.
- Sartori, Giovanni (1992). Opinión Pública. En: *Elementos de teoría política*. Madrid: Alianza Editorial.
- Schedler, Andreas (2006). ¿Qué es la rendición de cuentas? México: IFAI. *Serie: Cuadernos de Transparencia: 3* (pp. 13-28) Publicado originalmente como: Conceptualizing Accountability. 1999. En: A. Schedler, L. Diamond, M. Plattner (Eds.) *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*. Boulder and London: Lynne Rienner Publishers [en línea], [https://works.bepress.com/andreas\\_schedler/6/](https://works.bepress.com/andreas_schedler/6/) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Schellenberg, Theodore R. (1984) [1956]. The Appraisal of Modern Public Records. En: Maygene F. Daniels, Timothy Walch (Eds.) *A Modern Archives Reader: Basic Readings on Archival Theory and Practice* (pp. 57-70). Washington, DC: National Archives and Records Administration. Publicado originalmente como: The Appraisal of Modern Public Records. *National Archives Bulletin*, num. 8. NARA, 1956.
- Schottläender, Rudolf (1957). Análisis ético de la confianza. *Theorie des Vertrauens* (Teoría de la confianza). Berlin: Walter de Gruyter.
- Seligman, Adam B. (1997). *The Problem of Trust*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

- Shanhong, Tang (2000). Gestión del conocimiento en las bibliotecas del Siglo XXI. *Memoria de la 66 Conferencia y Reunión Anual de la IFLA*, Jerusalén, Israel, agosto 13-18, 2000 [en línea], <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110s.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Shankar, Ganesan; Watts, Stephanie (2003). A relevant, believable approach for data quality assessment. En: *Proceedings of the 8<sup>th</sup> International Conference on Information Quality* (pp. 178-189). Boston: University School of Management.
- Shapiro, Susan P. (1987). The social control of impersonal trust. *American Journal of Sociology*, vol. 93, num. 3, 623-658 [en línea], <http://www.jstor.org/stable/2780293> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Sheppard, Blair H.; Sherman, Dana M. (1998). The grammars of trust: A model and general implications. *Academy of Management Review*, vol. 23, num. 3, July 1998, 422-437.
- Silver, Allan (1985). 'Trust' in social and political theory. En: G.D. Suttles, M.N. Zald (Eds.) *The Challenge of Social Control* (pp. 52-67). Norwood, N.J: Ablex Publishers.
- Sitkin, Sim B.; Roth, Nancy L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic 'remedies' of trust/distrust. *Organization Science*, vol. 4, 367-392.
- Smart, Scott; Waldfogel, Joel (1996). A cite-based test for discrimination at economics and finance journal. NBER Working Paper 5460.
- Smithson, Michael (1985). Toward a social theory of ignorance. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, vol. 20, num. 4, 323-346.
- Sternthal, Brian; Dholakia, Ruby Roy (1978). Are Highly Credible Sources Persuasive? Rejoinder. *Journal of Consumer Research*, vol. 5, num. 1, 67-69 [en línea], <http://www.jstor.org/stable/2488966> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Stivers, Richard (1994). *The culture of cynicism*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Strong, Diane M.; Lee, Yang W.; Wang, Richard Y. (1997). Data quality in context. *Communications of the ACM*, vol. 40, num. 5, 103-110.
- Swales, John M. (1990). *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sztompka, Piotr (1999). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ (2003). *Trust: A cultural resource*. En: Grazyna Skapska, Anna Maria Orla-Bukowska (Eds.) *The Moral Fabric in Contemporary Societies* (pp.47-66). International Institute of Sociology. Proceedings of the 35<sup>th</sup> Congress of the International Institute of Sociology, July 2001, Krakow, Poland. Leiden (Netherlands): Brill.
- Taddeo, Mariarosaria (2009). Defining Trust and E-Trust: From Old Theories to New Problems. *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*, vol. 5, no. 2.
- Taycher, Leonid (2010). *Books of the world, stand up and be counted! All 129'864,880 of you* [en línea], <http://booksearch.blogspot.mx/2010/08/books-of-world-stand-up-and-be-counted.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Terwangne, Cecile de (2012). Privacidad en Internet y el derecho a ser olvidado / derecho al olvido. VII Congreso Internacional Internet, Derecho y Política. Neutralidad de la red y otros retos para el futuro de Internet. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*, num. 13, febrero 2012 [en línea], [http://idp.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n13-terwangne\\_esp/n13-terwangne\\_eng](http://idp.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n13-terwangne_esp/n13-terwangne_eng) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Thibodeau, Kenneth (2002). Overview of technological approaches to digital preservation and challenges in coming years. *Proce-*

- edings of the State of Digital Preservation: An International Perspective*. Washington, D.C., April 24-25th 2002. CLIR. Council on Library and Information Resources [en línea], <https://www.clir.org/pubs/reports/pub107/thibodeau.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Touraine, Alain (1969). *La société post-industrielle: Naissance d'une société*. Paris: Denoël. Publicado en inglés como: Touraine, Alain. *The post-industrial Society*. New York: Random House, 1971 [en línea], <http://autonomousuniversity.org/sites/default/files/Touraine-Alain-Post-Industrial-Society.pdf> Publicado en español como: Touraine, Alain. *La sociedad post-industrial*. Barcelona: Ariel, 1969.
- Tway, Duane C. (1994). *A Construct of Trust*. Ph.D. Disertation. University of Texas at Austin.
- United Kingdom. National Archives (2002). Requirements for Electronic Records Management Systems: 2 - Metadata Standards [en línea], <http://www.nationalarchives.gov.uk/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- University of California at Berkeley (2017). Evaluating Web Pages: Techniques to Apply and Questions to Ask. (Tutorial de la Biblioteca de la Universidad de California en Berkeley) [en línea], <http://guides.lib.berkeley.edu/evaluating-resources> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- University College London (2008). CIBER Information behavior of the researcher of the future. Report [en línea], [http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg\\_final\\_keynote\\_11012008.pdf](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- U.S. Copyright Law (2016). Title 17 US Code, Arts. 106(3), 109, 202 [en línea], <https://www.copyright.gov/title17/title17.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- USC Annenberg. School for Communication and Journalism (2013). *The World Internet Project International Report*. (5<sup>th</sup> ed.) [en línea], <http://www.digitalcenter.org/wp-content/>

uploads/2013/06/2013-Report.pdf [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Van Noorden, Richard (2014). Publishers withdraw more than 120 gibberish papers. *'Nature' Journal News Section*. 24<sup>th</sup> February 2014 [en línea], <http://www.nature.com/news/publishers-withdraw-more-than-120-gibberish-papers-1.14763> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

---

\_\_\_\_\_ (2013). Open access: The true cost of science publishing. *'Nature' Journal News Section*. 27<sup>th</sup> March 2013 [en línea], <http://www.nature.com/news/open-access-the-true-cost-of-science-publishing-1.12676> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Vine, W.E. (1984). *Diccionario expositivo de palabras del Antiguo y Nuevo Testamento exhaustivo de Vine*. Nashville: Nelson Group. Entrada por "Creer", 77-80.

Vishwanath, Tara; Kaufmann, Daniel (1999). Towards Transparency in Finance and Governance. The World Bank [en línea], [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=258978](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=258978) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Von Gierke, Otto (1900). *Political Theories of the Middle Ages*. Cambridge: Cambridge University Press.

Voutssás, Jennifer (2013). *La Organización de Archivos para la Transparencia Informativa*. Tesis de Maestría. Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información. México: UNAM [en línea], <http://132.248.9.195/ptd2013/noviembre/0706165/Index.html> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

Voutssás M., Juan (2012). La 'Autenticidad' en Documentos de Archivo Digitales: Una Ontología. *Legajos: Boletín del Archivo General de la Nación*. México: AGN, 7<sup>a</sup> época, año 3, no. 12. 2012, 55-72 [en línea], <http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/autenticidad%20ontologia%20legajos.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- 
- (2009). *Preservación del Patrimonio Documental Digital en México*. México: UNAM: CUIB [en línea], [http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/preservacion\\_patrimonio.pdf](http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/preservacion_patrimonio.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- (2010). Preservación Digital y Seguridad Informática. *Investigación Bibliotecológica*. México: UNAM: CUIB, vol. 24, núm. 50, ene/abr. 2010, 127-155 [en línea], <http://132.248.242.6/~publica/archivos/50/ibi002305007.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- (2013-1). Documentos de Archivo en la Nube: Evolución y problemática. *Legajos: Boletín del Archivo General de la Nación*. México, AGN, 7ª época, año 5, no. 17. Jul.-Sept. 2013, 77-140, [en línea], [http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/legajos17\\_nube\\_corto.pdf](http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/legajos17_nube_corto.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- (2013-2). *Cómo Preservar Mi Patrimonio Digital Personal*. México: UNAM: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información [en línea], [http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/como\\_preservar\\_patrimonio\\_dig\\_pers.pdf](http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/como_preservar_patrimonio_dig_pers.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- 
- (2014). Estrategias de Conservación y Preservación de Documentos de Archivo Digitales: Elementos Técnicos. *Los Archivos Digitales: Una visión integradora* (pp. 169-235). Puebla: BUAP [en línea], [http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/archivos\\_digitales\\_3\\_corto.pdf](http://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/archivos_digitales_3_corto.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Voutssás M., Juan; Barnard, Alicia (Eds.) (2014). *Glosario de Preservación Archivística Versión 4.0*. México: UNAM: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información [en línea], [http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/glosario\\_preservacion\\_archivistica\\_digital\\_v4.0.pdf](http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/glosario_preservacion_archivistica_digital_v4.0.pdf) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].

- Wang, Richard (1998). A product perspective on total data quality management. *Communications of the ACM*, vol. 41, num. 2, Feb. 1998, 58-65.
- Warne, Verity (2016). Rewarding reviewers - sense or sensibility? A Wiley Study. *Learned Publishing*, 29, January 2016, 41-50 [en línea], <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/leap.1002/abstract> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Warnick, Barbara (2004). Source Credibility in an 'Authorless' Environment. *American Behavioral Scientist*, vol. 48, num. 2, 256-265.
- Weber, Max (1964). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Weinberger, David (2009). Transparency is the new objectivity. *Jobo the Blog*. Entrada del 19 de junio 2009 [en línea], <http://www.hyperorg.com/blogger/2009/07/19/transparency-is-the-new-objectivity/> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- White, Harrison (1985). Agency as control. En: J.W. Pratt, R.J. Zerkhauser (Eds.) *Principals and agents: The structure of business* (pp. 187-212). Boston: Harvard Business School Press.
- White, Robert W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, vol. 66, num. 5, 297-333.
- Wilson, James Q. (1993). *The Moral Sense*. New York: The Free Press.
- Wilson, A. Paula (2004). *Library Web Sites: Creating Online Collections and Services*. Chicago: American Library Association.
- Winter, D. G.; John, O. P.; Stewart, A. J.; Klohnen, E. C.; Duncan, L. E. (1998). Traits and motives: Toward an integration of two traditions in personality research. *Psychological Review*, 105, 230.
- Worchel, Steve (1979). Trust and distrust. En: Austin, Worchel (Eds.) *The social psychology of intergroup relations* (pp.174-187). Monterey, CA.: Brooks/Cole Publ.

- W3C. World Wide Web Consortium. “*Guía Breve de Accesibilidad Web*” [en línea], <http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Yamagishi, Toshio; Yamagishi, Midori (1994). Trust and commitment in United States and Japan. *Motivation and Emotion*, num. 18, 129-166.
- Yates, JoAnne; Orlikowski, Wanda J.; Okamura, Kazuo (1999). Explicit and Implicit Structuring of Genres in Electronic Communication: Reinforcement and Change of Social Interaction. *Organizational Science*, vol. 10, num. 1, Jan.-Feb. 1999, 83-103.
- Yeo, Geoffrey (2013). Trust and context in cyberspace. *Archives and Records*, The Archives and Records Association, vol. 34, num. 2, 214-234 [en línea], <http://dx.doi.org/10.1080/23257962.2013.825207> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Zucker, Lynne G. (1986). Production of Trust: Institutional Source of Economic Structure, 1840-1920. *Research in Organizational Behavior*, vol. 8, 53-111.

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Aristófanes (2000). *Las aves*. Madrid: Cátedra.
- Aristóteles (2015) *Política*. Madrid: Alianza.
- \_\_\_\_\_ (2014). *Retórica*. Madrid: Alianza
- \_\_\_\_\_ (2014) *Metafísica*. Madrid: Alianza.
- Bacon, F. (1870). *Ensayos de moral y de política*. Madrid: Imprenta de M. Minuesa.
- Bentham, J. (1989). *First Principles Preparatory to Constitutional Code*. Oxford: Clarendon Press.

## ***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

- Calvino, J. (1858). *Institución de la Religión Cristiana* [en línea], [http://www.iglesiareformada.com/Calvino\\_Institucion.html](http://www.iglesiareformada.com/Calvino_Institucion.html) [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Diderot, D. (1775). *Encyclopédie ou dictionnaire des sciences, des arts et des métiers, par une société de gens de lettres*. París: Briasson.
- Dumas, Alejandro (2002). *El Conde de Montecristo*. México: Editores Mexicanos Unidos.
- Flaubert, Gustave (1968). *Oeuvres*. París: Bibliothèque de la Pléiade.
- Gartner Group. Gartner Newsroom (2017) [en línea], <http://www.gartner.com/newsroom/id/3598917>. [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Gaos, José (1992). *Obras Completas*, vol. IX. México: UNAM.
- Herrán, Andrea; Santos, Modesto (1999). *Sentencias político-filosófico-teológicas: en el legado de Antonio Pérez, Francisco de Quevedo y otros*. Barcelona: Anthropos.
- Kant, Immanuel (2012). *Fundamentación para una metafísica de las costumbres*. Madrid: Encuentro.
- \_\_\_\_\_ (2012). *¿Qué es la ilustración?* México: Random House.
- Lutero, Martín (2007). *Catecismo mayor* [en línea], [http://www.iglesiareformada.com/Lutero\\_Catecismo\\_Mayor.pdf](http://www.iglesiareformada.com/Lutero_Catecismo_Mayor.pdf). [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- \_\_\_\_\_ (1985). *Comentarios a la epístola de San Pablo a los romanos*. Erich Sexauer (trad.). Barcelona: CLIE.
- Machado, Antonio (1912). Proverbios y cantares, III. En: *Campos de Castilla*, Madrid: Renacimiento, 1912.
- Maquiavelo, Nicolás (2015). *Discursos sobre la primera década de Tito Livio*. Madrid: Alianza.

## Referencias bibliográficas

- \_\_\_\_\_ (2010). *El Príncipe*. Madrid: Alianza.
- \_\_\_\_\_ (2003). *El Arte de la Guerra*. Madrid: Lozada.
- Marco Aurelio Antonino Augusto (2012.). *Meditaciones*. Madrid: Taurus.
- Montesquieu (2013). *El Espíritu de las Leyes*. México: Porrúa.
- Nietzsche, Friedrich (2000). *La voluntad de poder* Madrid: EDAF.
- Pazzini, M. (2017). Le parole che indicano la fede nelle lingue antiche. En *Rete Sicomoro*. Página web [en línea], <http://www.retesicomoro.it/Objects/Pagina.asp?ID=5202>. [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Proust (1930). *The Fugitive*. Feedbooks [en línea], <https://uberty.org/wp-content/uploads/2015/12/proust-6.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Quinto Horacio Flaco (2015). *Epístolas*. Valencia: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Unamuno, Miguel de (1900). La fe. En *Tres ensayos: ¡Adentro! La ideocracia, La fe*, (pp. 45-70). Madrid: B. Rodríguez Serra [en línea], [http://www.liburuklik.euskadi.net/applet/libros/JPG/diputacion/FSS\\_003948/FSS\\_003948.pdf](http://www.liburuklik.euskadi.net/applet/libros/JPG/diputacion/FSS_003948/FSS_003948.pdf). [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Santo Tomás de Aquino (2015). *Suma Teológica*, II. Madrid: Biblioteca Autores Cristianos.
- Shakespeare, William (2015). *All's well that ends well*. Londres: Leopold Classic Library.
- \_\_\_\_\_ (1999). *El Mercader de Venecia*. México: Océano.
- \_\_\_\_\_ (2012). *Macbeth*. México: Porrúa

## Anexo 1. Cómo contar “bytes”

Existen dos maneras de contar los “bytes” o caracteres con fines de almacenamiento. La primera es una manera simplificada y es la más aceptada en el medio, en donde se utilizan potencias del 10, para facilidad de las personas en general.

1 Kilobyte = 1,000 =  $10^3$  “bytes” o caracteres.

1 Megabyte = 1'000,000 =  $10^6$  “bytes” o caracteres.

1 Gigabyte = 1000 Megabytes = 1,000'000,000 =  $10^9$  “bytes” o caracteres.

1 Terabyte = 1000 Gigabytes = 1'000,000 Megabytes = 1'000,000'000,000 =  $10^{12}$  “bytes” o caracteres

1 Petabyte = 1000 Terabytes = 1'000,000 Gigabytes = 1'000,000,000,000,000 =  $10^{15}$  “bytes” o caracteres

1 Exabyte = 1000 Petabytes = 1'000,000 Terabytes = 1'000,000,000,000,000,000 =  $10^{18}$  “bytes” o caracteres

1 Zettabyte = 1000 Exabytes = 1'000,000 Petabytes = 1'000,000,000,000,000,000,000 =  $10^{21}$  “bytes” o caracteres

1 Yottabyte = 1000 Zettabytes = 1'000,000 Exabytes = 1'000,000,000,000,000,000,000,000 =  $10^{24}$  “bytes” o caracteres

Existe una segunda manera, menos utilizada, la cual surge al considerar que en realidad las potencias de los “bytes” no son potencias del número “10”, sino potencias del número “2” ( $2^{10} = 2 \times 2 = 1024$ ), por tanto el número múltiplo es 1,024, el cual por simplificación fue “redondeado” a “kilos” de 1000 en vez de 1,024 que es el múltiplo exacto. El dato exacto al contar en esta forma es:

***Confianza e información digital: bibliotecas, archivos y web***

1 Kilobyte (KB) =  $2^{10}$  = 1,024 Bytes

1 MegaByte (MB) =  $2^{20}$  = 1,024 KB (KiloBytes)

1 GigaByte (GB) =  $2^{30}$  = 1,024 MB (Megabytes)

1 TeraByte (TB) =  $2^{40}$  = 1,024 GB (Gigabytes)

1 PetaByte (PB) =  $2^{50}$  = 1,024 TB (TeraBytes)

1 ExaByte (EB) =  $2^{60}$  = 1,024 PB (PetaBytes)

1 ZettaByte (ZB) =  $2^{70}$  = 1,024 EB (ExaBytes)

1 YottaByte (YB) =  $2^{80}$  = 1,024 ZB (ZettaBytes)

## Anexo 2. Lista de documentos con modelos teóricos acerca de confianza

- James, Harvey S. (2007). Theoretical Models of Trust. World Database of Trust [en línea], <http://onemvweb.com/sources/sources/World%20Database%20of%20Trust.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2017].
- Bhattacharya, R; Devinney, T.; Pillutla, M. (1998). A Formal Model of Trust Based on Outcomes. *Academy of Management Review*, 23(3), 459-472.
- Bohnet, I.; Frey, B.S.; Huck, S. (2001). More Order with Less law: On Contract Enforcement, Trust and Crowding. *American Political Science Review*, num. 95, 131-144.
- Coleman, J. S. (1990). Relations of Trust. En: *Foundations of Social Theory* (pp. 91-116). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Colombo, F.; Merzoni, G. (2006). In Praise of Rigidity: The Bright Side of Long-term Contracts in Repeated Trust Games. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 59(3), 349-373.
- Güth, W.; Kliemt, H. (1994). Competition or Co-operation: On the Evolutionary Economics of Trust, Exploration and Moral Attitudes. *Metroeconomica*, 45(2), 155-187.
- Huang, P.H.; Wu, H. (1994). More Order without More Law: A Theory of Social Norms and Organizational Cultures. *Journal of Law, Economics, and Organization*, 10(2) 390-406.
- Huck, S. (1998). Trust, Treason, and Trials: An Example of How the Evolution of Preferences Can Be Driven by Legal Institutions. *Journal of Law, Economics, and Organization*, 14(1), 44-60.
- Hwang, P., Burgers, W.P. (1997). Properties of Trust: An Analytical View. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*

ses, 69(1), 67-73.

James, H.S., Jr. (2002). On the Reliability of Trusting. *Rationality and Society*, 14(2), 159-186.

Kreps, D.M. (1990). Corporate Culture and Economic Theory. En: J. Alt, K. Shepsle (Eds.) *Perspectives in Positive Political Economy* (pp. 90-143). New York, NY: Cambridge University Press.

Lahno, B. (1995). Trust and Strategic Rationality. *Rationality and Society*, 7(4), 442-464.

Snijders, C., Keren, G. (1999). Determinants of Trust. En: D.V. Budescu, I. Erev, R. Zwickm (Eds.) *Games and Human Behavior: Essays in Honor of Amnon Rapoport* (pp. 355-385). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.

***Confianza e información digital.*** La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Carlos Ceballos Sosa; revisión especializada, formación editorial y revisión de pruebas, Mercedes Torres Serratos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. Fue impreso en papel cultural de 90 g. Se terminó de imprimir en el mes de diciembre de 2017 en AGYS Alevin S. C., Retorno de Amores No. 14, colonia Del Valle, c.p. 03100, delegación Benito Juárez, México, CDMX.

