

# USOS DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES EN PROCESOS DE DESARROLLO LOCAL\*

Jenny Andrea Vélez Vidal

## **JENNY ANDREA VÉLEZ VIDAL**

comunicadora social; magistra en salud pública.  
investigadora cedetes, universidad del valle (colombia).  
(e-mail: [javelez@cedetes.org](mailto:javelez@cedetes.org))

\* Basado en el trabajo de investigación «Información y toma de decisiones en la planeación del desarrollo local». Beca Programa de Subvenciones para la Investigación (PSI) de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), y cofinanciado por el CEDETES de la Universidad del Valle. Tercer Premio Jornadas de Investigación, III Congreso Internacional de Salud Pública, Medellín (Colombia), octubre de 2003.

## RESUMEN

Este estudio se propuso identificar los usos de la información en la toma de decisiones y factores determinantes de dichos usos alrededor de procesos desarrollo, en un escenario de planeación local, en Cali (Colombia), basado en una combinación de teorías y en los resultados de un exploratorio previo. Empleando técnicas cualitativas se indagó sobre el papel que juega la información en facilitar a la gente asumir control sobre su bienestar, tomar decisiones y actuar en procesos de desarrollo.

**PALABRAS CLAVE:** Información y decisiones, planeación, desarrollo, empoderamiento.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to identify the uses of information in decision taking and their determinant factors Involving development processes In a local planning scenario, (Cali, Colombia) based In a combination of theories and the results of a previous exploration. Qualitative techniques were used to explore the role played by Information In enabling people to assume control of their well-being, decision-taking and acting In development processes.*

**KEY WORDS:** *Information and decisions, planning, development, empowering*

## INTRODUCCIÓN

*El orden informativo existente impide la real comprensión entre los pueblos, porque la información es utilizada como otro instrumento de dominación.*

Juan Somavía

El acceso a información es reconocido como determinante para el empoderamiento de comunidades y para que éstas tomen decisiones que les permitan asumir control sobre su bienestar, asegurar la equidad de oportunidades, desarrollar su potencial, ejercer influencia sobre políticas e integrarse a los procesos de desarrollo (OMS, 1986; OMS, 1996; López-Acuña y Rodríguez 1998; OMS, 1992). Milio (1997) afirma que la información representa la diferencia entre una comunidad activa y participativa y una pasiva y manipulada.

El papel y la participación de la sociedad civil, como socia en el propósito del desarrollo, están siendo reexaminados en casi toda Latinoamérica como consecuencia de la apertura económica, la globalización y los procesos de descentralización que vive la región. Se ha coincidido en las ventajas económicas, políticas y sociales que tiene incrementar la comunicación entre gobierno y comunidades, ampliar su poder decisorio y expandir la participación y la comunicación para alcanzar una gestión pública del desarrollo más eficiente y democrática (Departamento Nacional de Planeación, 1998).

Estudios previos han mostrado la relevancia de no ignorar las percepciones de las distintas sociedades sobre necesidades, formas de uso y beneficios de tener información, pero también de no promover la inversión local en este sector, sólo como resultado de observar el conspicuo papel de la información en países industrializados. Han sido descritas amplias brechas en los usos de información para el desarrollo entre países del norte y países en desarrollo del sur, así como todavía un limitado conocimiento del impacto entre inversión en información y alcance de metas específicas de desarrollo en estos países (McConnell, sin fecha; Pellegrini, 2000).

En la planeación y gestión de proyectos de desarrollo local viene cobrando importancia el conocer el papel que juega la información en las decisiones, especialmente en el empoderamiento de

grupos para llevar a cabo acciones efectivas que orienten su desarrollo, desde sus propias perspectivas (Abad, González y Sanjuán, 1997). Se ha llamado la atención sobre el potencial que tiene la información en esto, pero también para tornarse en una «maldición» si no es articulada claramente a los propósitos específicos del desarrollo (Lasker, Humphreys y Braithwaite, 1995).

Un estudio mundial en torno a la participación comunitaria en los procesos de decisiones relacionadas con el desarrollo confirmó la relevancia de la participación comunitaria en las decisiones de la planeación, dado el alto número de publicaciones encontradas sobre el tema (Fracasso, 2000). Sin embargo, también encontró que investigaciones que indaguen en este campo el problema de la información, la comunicación y el diálogo sólo ocuparon el 4% de la literatura revisada. El estudio realizó un estado del arte de la planeación comunitaria y la participación en decisiones, entre 1995 y 1998, incluyendo 1.145 trabajos publicados en las principales revistas mundiales en torno al tema. Lo anterior coincide con el bajo número de estudios hallados en la revisión de literatura para este trabajo que exploren la relación información, toma de decisiones y empoderamiento comunitario en procesos de desarrollo local (*Conectándonos al futuro*, 2001; CEPAL, 1990).

Por tanto, la pregunta sobre los usos y el papel que juega la información en la toma de decisiones en los procesos de planeación del desarrollo, y cuáles son los factores que determinan dichos usos de la información a favor del empoderamiento y la participación comunitaria, es todavía una demanda y requiere mayores respuestas y sustentos, especialmente en Latinoamérica.

Este trabajo pretende responder a estas preguntas, así como plantear otros cuestionamientos e hipótesis en relación con la información y la toma de decisiones, en un contexto de planeación y gestión del desarrollo local, en un territorio sublocal –comuna– de la ciudad de Cali (Colombia).

Se realizó un estudio descriptivo, entre noviembre de 2001 y diciembre de 2002, apoyado en los resultados de un exploratorio inicial y sustentado en una combinación de teorías sobre información (Abril, 1997), toma de decisiones (Parson, 1995; Simon, 1997) y planeación del desarrollo –Modelo de Interlocución (Calvelo Ríos,

1998), Teoría *Sense-making* (Dervin, 1992), Modelo de Necesidades de Información Social (Moore, 2002)– y el uso de técnicas cualitativas para la recolección y análisis de la información.

El uso fue entendido como las posibilidades de asumir un comportamiento regular, adoptado efectivamente en la práctica (Chuaqui Numan, 2001). La planeación territorial fue observada como un escenario de comunicación entre gobierno y ciudadanía y de participación comunitaria en torno a las decisiones sobre política en el territorio, expresadas en la definición de un Plan de Desarrollo local (Alcaldía Santiago de Cali, 1996). La información se asumió como diferentes discursos o estímulos, susceptibles de ser transmitidos, que pueden ayudar a reducir la incertidumbre y a transformar estructuras de conocimiento, y cuya valoración y sentido social determinan formas de organización y configuración de la sociedad y de relaciones entre actores sociales (Abril, 1997).

## MÉTODOS

El estudio se realizó en el territorio sublocal o comuna número 7 de Cali, ubicada al nororiente de la ciudad y compuesta por 13 barrios, de estratos 1, 2 y 3. Además de ser una división geográfico-administrativa de la ciudad, la comuna es una organización territorial donde se ejercen funciones desconcentradas, en un modelo de cogestión entre el gobierno –representado por los Centros de Atención Local Integral, CALI– y la comunidad, representada en las Juntas Administradoras Locales (JAL); los Consejos de Planeación y el Comité de Planificación.

Para la recolección de la información se emplearon entrevistas semiestructuradas, grupos focales y revisión documental. También se diseñó y aplicó guías para entrevistas y grupos focales, protocolos de salida de campo, fichas de evaluación de los grupos focales y fichas de observación.

Mediante técnica de «bola de nieve» se identificaron 35 informantes que cumplían con los criterios de inclusión definidos –pertinencia, señalamiento como potencial informante clave, participación en mínimo 50% de las reuniones del Comité de Planificación del territorio en el período de estudio, vivienda en la comuna en el

mismo período, representación de algún grupo participante en el Comité y aceptación a participar en el estudio-. Especial atención se dio a la revisión permanente de la información para identificar la saturación. Fueron entrevistados finalmente 25 informantes – diecisiete de la comunidad, cuatro del gobierno y cuatro de proyectos de la Universidad que operan en la comuna.

El reconocimiento como actor con grado de influencia en las decisiones se adicionó como criterio de selección de informantes para los grupos focales. Casos marginales surgidos mediante entrevistas también fueron incluidos en los grupos. Con éstos se buscó profundizar en los hallazgos preliminares sobre determinantes de uso de la información en las decisiones. Aunque se planearon grupos focales con informantes del Gobierno, la Universidad y la Comunidad, sólo fue posible realizar dos grupos focales con comunidad, con participación de 12 informantes.

Una ficha resumen de documentos también fue adaptada para sintetizar la información de la revisión documental. 37 Fichas resumen fueron obtenidas.

Para el análisis de la información se realizó categorización deductiva e inductiva. 19 categorías de estudio –cinco principales y 14 subcategorías– surgieron de este proceso: actores claves de las decisiones, tipos de información, tipologías de uso de la información, flujos de información y necesidades de información. Entrevistas y grupos focales fueron grabadas en audio, transcritas, exportadas al programa *EthnographÆ v.5.07* y codificadas manual y electrónicamente para su recuperación y análisis, de acuerdo con las categorías.

Se contrastaron fuentes y métodos, y se realizó análisis horizontal y vertical de la información. Empleando *Ethnograph* se establecieron listas de conteo, mostrando frecuencias de repetición de respuestas a un tema o categoría. Se identificaron patrones de respuesta y relaciones entre categorías, analizando causas y explicaciones. Controles cruzados durante las entrevistas y entre entrevistados fueron hechos para comparar versiones y obtener mayor validez de la información. Se revisó permanentemente la representatividad de los informantes y la evidencia que sustentara los hallazgos, identificando alusiones claves; es decir, sentencias de los informantes dotadas con un sentido, y que reflejaran percepciones y valores subyacentes sobre

un determinado aspecto de estudio. Una definición previa por parte de la comunidad, de los problemas de información y comunicación en los procesos de planeación del desarrollo en la comuna, facilitó que los participantes compartieran más fácilmente los intereses y objetivos del estudio y garantizó mayor veracidad en la información.

Empleando sencillos resúmenes escritos y carteleras, los resultados del estudio fueron devueltos y discutidos con los tomadores de decisión comunitarios. Un resumen ejecutivo también fue entregado y debatido en reuniones con funcionarios gubernamentales.

## RESULTADOS

Se obtuvieron 1.323 alusiones relacionadas con las categorías de estudio. La mayoría señala como importante la información en las decisiones y que éstas deben ser resultado del consenso de los agentes del desarrollo. Sin embargo, lo anterior no está determinando prácticas de uso de información en ese sentido; se hallaron diversas limitantes, especialmente relacionadas con un ejercicio coercitivo del poder y con una percepción selectiva de las comunidades, en torno a la necesidad de usar la información.

La visión de los actores sobre la planeación fue uno de los principales determinantes del uso de información para tomar decisiones. Los decisores comunitarios ven la planeación sólo como un proceso para asignar recursos económicos y que se realiza sin una «visión de territorio» y respondiendo a los intereses de quienes influyen mayormente las decisiones, sin un trabajo previo o posterior de búsqueda de información (86% de 95 alusiones relacionadas). Los testimonios mostraron que el acceso, disponibilidad y capacidad para usar la información, determinan el grado de influencia de un actor en las decisiones.

Un monopolio de información no sólo por parte de las instituciones gubernamentales, sino entre los mismos actores comunitarios, fue fuertemente percibido (86% de 78 alusiones); se menciona que «*El que más saliva tiene más hojaldra come [...] ahí la información la tienen unos, y la utiliza el que tenga más sentido de convencimiento con los otros*» [C14E10CA Lines 439-442].

Se observó que las personas manejan diversos conceptos sobre la información para la planeación, aunque buena parte de los entrevistados la identificó como un «recurso» o un elemento que apoya la toma de decisiones (56%). Algunos la referencian como «conocimiento» –con un sentido más intangible– y otros, como «materiales» –más tangibles–. Los entrevistados describen dos tipos de información en las decisiones: información institucional, proveniente de instancias principalmente gubernamentales, e información referencial, surgida de la experiencia personal, el conocimiento y la percepción de los individuos y grupos. La mayoría considera que la planeación del desarrollo se basa principalmente en información referencial.

Se identificaron dos principales tipos de uso de información. De 178 alusiones que sustentan esta categoría, en el 46% se indicó un uso de información como instrumento para presionar determinada acción de otros, como el caso del uso de la información financiera, y en el 35%, un uso de información como recurso para respaldar y mantener liderazgos generalmente impuestos por parte de determinados actores.

Flujos claros de información o procesos sistémicos de producción, procesamiento, distribución y uso de la misma, en los que las comunidades participen activamente, no fueron identificados por los entrevistados. Los hallazgos en torno a esta categoría muestran que los mecanismos de difusión determinan, con mayor frecuencia, el uso de información en la planeación local, frente a otros determinantes que aparecieron como relevantes en las entrevistas, tales como la credibilidad en torno a las posibles fuentes. Mecanismos disponibles para difusión de información del contexto local –cartelera, sala informativa comunitaria, periódico comunitario– fueron considerados necesarios e importantes pero manejados inapropiadamente. Se resaltó la necesidad de fortalecer procesos más interpersonales de comunicación en conjugación con procesos mediáticos, a fin de reducir el impacto de factores como la baja alfabetización y la poca educación en consumo de medios, como limitantes de uso de información.

Una serie de obstáculos que actúan como determinantes de uso de información por parte de los decisores comunitarios pueden ser descritos: falta de gobernabilidad en las decisiones y de credibi-



lidad en el proceso; deficiente formación e información de los actores en torno al objetivo y a su papel en la planeación; barreras de comprensión y acceso físico a información; información institucional disponible fragmentada e incoherente; poca intención y actitud de búsqueda de información por parte de las comunidades, de la mano con una falta de cultura de uso de información; y falta de sentido de pertenencia de algunos actores por el territorio.

Aspectos mencionados por los entrevistados y que podrían fortalecer un uso más adecuado de la información en la planeación territorial refieren a: contar con un espacio que aglutine información de fácil acceso sobre el territorio; diseñar estrategias de comunicación efectivas entre comunidades e instancias gubernamentales para producir conjuntamente y obtener información actualizada y oportuna para las actividades comunitarias; desarrollar estrategias que involucren en mayor medida a la comunidad en las decisiones sobre la información que se proveerá y para que las entidades gubernamentales usen y contrasten la información de origen comunitario con la que ellos manejan; emplear personas de la zona en el levantamiento de datos del territorio; establecer un continuo proceso de cualificación para la participación y la gestión; desarrollar mayores habilidades de los facilitadores de la planeación, para fortalecer y promover la participación equitativa de todos actores en las decisiones.

## CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Este estudio permitió identificar una serie de factores determinantes del uso de información en las decisiones en procesos de desarrollo local, que aportan pistas claves para orientar trabajos posteriores, que profundicen en una mayor comprensión de la relación entre información, toma de decisiones y empoderamiento. Aunque se corrobora la necesidad de más investigación al respecto, y el hecho de que la información por sí sola no es suficiente para disparar acciones o eventos, se reconocieron barreras actitudinales y de otros rangos que inhiben a las personas a usar información y reclamar los beneficios que traiga ese uso.

Los hallazgos muestran que en el contexto de estudio, la información es usada como un objeto que se debe controlar porque da

poder, lo que redundaría en exclusiones, monopolios e inequidades en la participación y acceso a decisiones. Se corroboran los planteamientos del modelo de Moore (2002), que establece que la falta de acceso a la información contribuye directamente a la exclusión social. Para Moore, las personas necesitan adquirir y procesar cada vez más información, simplemente para poder funcionar como seres sociales, especialmente como ciudadanos y consumidores.

Se identifica que las relaciones entre información y toma de decisiones están mediadas principalmente por dos tipos de determinantes. Un primer tipo, producto de los procesos de producción, flujos y distribución de información que se generan en el territorio local; y el segundo, relacionado con condiciones estructurales del territorio, derivadas de la cultura, formación y valores de las comunidades frente a los procesos participativos y de decisiones.

Los usos de la información en las decisiones de la planificación responden a una percepción de los entrevistados sobre el proceso de planeación, como fragmentado, carente de visión integral del territorio y su desarrollo, orientado a la resolución de los problemas más urgentes, y sin perspectiva del impacto del resultado de las acciones en la estructura y visión territorial a largo plazo. El examen de las situaciones de uso de información en la gestión y planificación municipales, realizado por CEPAL/CLADES en América Latina en 1990, mostró resultados muy similares a los de este estudio, en este aspecto particular.

Lo anterior implica que, en términos de usos y necesidades de información para tomar decisiones, se requiere diseñar formas creativas de complementar la información. Se expresa una necesidad porque la información del propio contexto cobre sentido para los tomadores de decisión comunitarios; por tanto, un afán y una necesidad por su participación en su construcción. Si la planeación local es vista como el espacio de comunicación entre gobierno y comunidades, en ella deben confluír equitativamente y en relación dialógica, las visiones, sentidos e intereses de ambos actores frente al proceso.

En relación con los usos de información, este estudio provee una mirada pragmática y de construcción de sentido y de valores, en contraste con otros estudios que los abordan desde una perspectiva

«matemática», reproduciendo el modelo de información ya agotado. Es de resaltar que desde finales de los setenta y principios de los ochenta se originaron diversos trabajos cuya premisa era superar el enfoque tradicional con el que se habían estudiado las necesidades, el uso y el propio concepto de información. Autores como Belkin (1977) y Belkin y Robertson (1976) coincidían en proponer enfoques alternativos en torno a la investigación en este campo, y en que los estudios hechos se centraban en un concepto de información como algo objetivo, externo, dejando de lado sus aspectos humanos. Reconocían que en los procesos de información, como en cualquier fenómeno social, intervienen factores de carácter subjetivo, tales como creencias, valores, lenguajes, intuición, imaginación, etc.

La perspectiva de información de este trabajo se enmarca en el Modelo de Interlocución (Calvelo, 1997), en el cual los mensajes son destinados a compartir información que facilite la toma de decisiones y la configuración de opciones que la falta de información no permite, así como a reforzar la capacidad de organización participativa de aquellos sujetos que carecen de medios de diálogo con los decisores.

Sin embargo, los hallazgos muestran procesos informacionales desde una perspectiva técnica, en los que la producción de información centra exclusivamente sus intereses en el punto de vista del emisor, sin considerar necesidades de los usuarios de la información. Teorías modernas de comunicación y diversos estudios muestran esta práctica como inadecuada (Abril, 1997; Calvelo, 1998; De Moragas, sin fecha) en la medida en que estos enfoques tradicionales han resultado por lo general insuficientes para enfrentar la realidad de los problemas del desarrollo. Se ha reconocido que la información y la comunicación pueden jugar un papel más determinante en facilitarle a la gente la toma de control de sus propias vidas y hacer una mayor contribución a que sea posible para los ciudadanos y las comunidades establecer sus propias agendas en relación con el desarrollo político, económico y social (Alfaro, 1993).

Los principales hallazgos muestran que aunque hay conciencia sobre la importancia de la información para que la comunidad participe equitativamente en la toma de decisiones, esto no es observado en la práctica. La información es utilizada por algunos actores

para imponer su posición e influenciar decisiones, especialmente información relacionada con recursos financieros.

Información institucional que no responde a necesidades comunitarias, inapropiados mecanismos de difusión, pocas posibilidades de acceso y débil sentimiento de autoeficacia individual (Bandura, 1977), figuran entre los principales determinantes de uso de información en las decisiones de la planeación del desarrollo. Limitado sentido de identidad y pertenencia con el territorio, débiles lazos de confianza y cohesión entre los grupos sociales y una sesgada visión de la planeación como toma de decisiones económicas, explican también los usos descritos, a luz de los hallazgos de este estudio. De acuerdo con los trabajos de Britz, Blignaut y Ponelis (sin fecha), lo anterior muestra que la planeación del desarrollo se está basando en información pobre. También porque la información es usada como instrumento de exclusión, por la falta de apreciación del papel de la información y por la deficiente «alfabetización» del público para su uso. Este estudio ha mostrado un gran peso de las barreras actitudinales de las personas, de percepciones y de credibilidad en los procesos, que inhiben intención de búsqueda y uso de información. Estos resultados coinciden con los de algunos estudios sobre el tema realizados en países desarrollados (Craig, 1991).

Richeri (sin fecha) afirma que la necesidad y la habilidad de seleccionar y escoger información están estrechamente ligadas a las oportunidades que las condiciones individuales y sociales ofrecen para que esta información pueda ser utilizada, valorada y aplicada. En este estudio se observó que para muchos individuos, el problema radica no sólo en deficientes condiciones sociales, sino en la falta de experiencia que condiciona su actitud para utilizar la información obtenida de su contexto, encontrarle sentido y transformar sus estructuras de conocimiento, de tal manera que se incrementen las probabilidades de ser usada en las decisiones. Estos aspectos han sido también considerados claves en los principios de la teoría de *sense-making* de Dervin (1999).

Pierre Bourdieu (1979) ha afirmado que el interés y la curiosidad por la información están directamente ligados a lo que llama «disposición» y «competencia». La disposición se refiere a las normas culturales interiorizadas que se adquieren durante la educación en

familia y el ambiente social de procedencia. La competencia se refiere a la habilidad necesaria para el consumo de ciertos productos culturales y, en este caso, los diversos códigos de la información. Ambas condiciones se encontraron deficientes en los actores de la planificación incluidos en este estudio.

En términos de condicionantes sociales, en el contexto de este estudio la información potencial o susceptiblemente disponible no es accesible a estos tomadores de decisión comunitarios, por su nivel de complejidad, tecnicismo, inconsistencia y poca relevancia y credibilidad. Aunque, como se corroboró en este estudio y lo han mostrado previamente otros, la exactitud en la información no es siempre la base de una decisión, decidir sobre la base de información incorrecta tampoco es deseable (De Pouvourville, 1999; White, 1998; De Salazar, 2000). De otro lado, el interés por acceder y fortalecer la capacidad para entender, juzgar, discernir y usar información del propio contexto para actuar, es también un indicador de grados de empoderamiento comunitario (Nutbeam, 2000; Hubley, 2002), por lo que el proceso de planeación local podría convertirse en un sensor de este indicador en la comuna y contribuir a orientar las acciones de proyectos o agencias que trabajen en ese campo.

Si bien existe un grado de acuerdo sobre el valor de la información y sobre su importancia para el desarrollo, disponer de información útil para el desarrollo de sectores menos favorecidos no es una actividad fundamental en nuestros países. Esto podría ser superado si las instituciones a nivel central y local se preparan más adecuadamente para atender las necesidades de información de las comunidades, adaptando sus estructuras y procesos.

En una encuesta realizada con 87 funcionarios de alto nivel, expertos en desarrollo de organismos internacionales en esta materia, Rota (1996) identificó los cinco «secretos» del desarrollo; es decir, factores que constituyen lo que mejor ha funcionado hasta ahora en el diseño e implementación de programas de desarrollo y, al mismo tiempo, identificó los factores que demuestran no haber funcionado y los que más consistentemente explican los fracasos ocurridos. Entre estos factores están la ausencia de información, el instrumentar decisiones sin explicar a la población afectada lo que se hace, la falta de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, y la exclusión de la

población de los procesos de formulación de políticas y programas y de la toma de decisiones. El análisis de los determinantes del uso de información hallados muestra que, entre otros, los anteriores factores están presentes de manera significativa en el caso estudiado.

## CONCLUSIÓN

Se hace relevante la realización de estudios que profundicen en comparaciones que evidencien impacto real de la información en el logro de las metas de la planeación del desarrollo, en construir procesos de información y comunicación que acerquen la planeación a las necesidades de las comunidades, y las comunidades al gobierno, y en ayudar a construir argumentos desde nuestro contexto que demuestren contundentemente que buenas decisiones son basadas en buena información.

agradecimientos

A más de 50 líderes comunitarios de la comuna 7 de Cali, así como a los funcionarios gubernamentales del nivel local y del Departamento Administrativo de Planeación de la Alcaldía de Santiago de Cali, que contribuyeron en el estudio. A la doctora Ligia de Salazar, directora de CEDETES por su orientación técnica en el estudio. Se reconoce la participación de la médica Magíster en Salud Pública Claudia Patricia Llantén en el trabajo original.

## REFERENCIAS

- ABAD, M.F., GONZÁLEZ, A. & SANJUÁN, L. (1997) Information needs of physicians at the University Clinic Hospital of Valencia (Spain). En T. Wilson (ed.), *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham (en prensa).
- ABRIL, G. (1997). *Teoría General de la Información. Datos, Relatos y Ritos*. Ediciones Cátedra, Signo e Imagen.
- ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI (1996). Acuerdo 01. Reforma Administrativa. Libro II. Sistema Municipal de Planificación. Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Cali.
- ALFARO, R. (1993) *Comunicación para otro desarrollo*. Perú: Asociación de Comunicadores de Calandria.
- BANDURA, A. (1977). Self-efficacy: towards a unifying theory of behaviour change. *Psychological Review* 84, 191-215.

- BELKIN, N.J. (1977). A concept of information for information science. Ph. D. Thesis, University of London.
- BELKIN, N.J. & ROBERTSON, S.E. (1976). Information science and the phenomenon of information. *Journal of the American Society for Information Science*, 27(4), 197-204.
- BRITZ, J.J., BLIGNAUT, J.N. & PONELIS, S.R. (sin fecha). Information Rich – Information Poor. Critical Evaluation, Description and Proposed Solutions.
- BOURDEAU, P. (1979) L'opinion Publique N'existe pas. In *Les Temps Moderne*. Citado por Giuseppe Richeri en *Complejidad Social y Opinión Pública*.
- CALVELO, J. (1998). Los modelos de información y comunicación. El modelo de interlocución, un Nuevo paradigma de comunicación. Runa, Argentina.
- CEPAL (1990). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Situaciones de uso de información: caso en la planificación y gestión municipales. Santiago de Chile: CEPAL/CLADES.
- CHUAQUI NUMAN, L. (2001). Las costumbres y la ley escrita en la sociología. Revista *Temas Pedagógicos*, 2001, N° 6. Universidad de Chile. Recuperado: diciembre de 2002 [http://www.umce.cl/facultades/filosofia/fpedagogica/revista\\_temaspedagogicos6\\_68.html](http://www.umce.cl/facultades/filosofia/fpedagogica/revista_temaspedagogicos6_68.html)
- CONECTÁNDONOS AL FUTURO (2001). Desarrollo Local. Estrategia para la creación de una Sociedad del Aprendizaje. Fuente: <http://www.conectando.org.sv/Estrategia/Local.htm> Recuperado: agosto, 2001.
- CRAIG, P. (1996). Costs and benefits: a review of research on the take-up of income-related benefits. *Journal of Social Policy*.
- DE MORAGAS, M. (sin fecha). Primeros descubrimientos de los efectos de la comunicación, crisis posterior y nuevos planteamientos. Mimeo, sin más datos.
- DE POUVOURVILLE, G. (1999). Public Health Research: between science and action? *Cad. Saúde Pública*, Vol. 15, N° 4, Río de Janeiro, Oct./Dec.
- DE SALAZAR, L. (2000). Evaluación de Tecnología en Salud: Vínculo crítico entre ciencia y política. Centro para el Desarrollo y Evaluación de Tecnología en Salud Pública, CEDETES, Universidad del Valle, Cali (Colombia).
- Departamento Nacional de Planeación (1998). Gestión y Planificación. Santafé de Bogotá.
- DERVIN, B. (1999). Chaos, order and sense-making: A proposed theory for information design. In R. Jacobson (Ed.), *Information Design* (p. 35-37). Cambridge, MA: MIT Press.
- FRACASSO, L. (2000). Planificación comunitaria y participación en los procesos de decisión: categorías de análisis y argumentos. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, N° 216, 8 de marzo. Fuente: <http://www.ub.es/geocrit/b3w-216.htm>
- HUBLEY, J. (2002). Health Empowerment, Health Literacy and Health Promotion - putting it all together. February. Fuente: <http://www.hubley.co.uk/1hlthempow.htm>
- LASKER, R., HUMPHREYS, B. & BRAITHWAITE, W. (1995). Making a Powerful Connection: the Health of the Public and the National Information Infrastructure. Report of the U.S. Public Health Service. Public Health Data Policy Coordinating Committee.
- LÓPEZ PÉREZ, R. (1998). Crítica de la Teoría de la Información. Integración y fragmentación en el estudio de la comunicación. Escuela de Periodismo. Universidad de Chile. *Cinta de Moebio*, N° 3, abril. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frames46.htm>

- McCONNELL, P. (sin fecha). Measuring the Impact of Information on Development: Overview of an International Research Program. IDRC. <http://www.idrc.ca/books/focus/783/mconn.html> Recuperado: 10 de agosto de 2001
- MILIO, N. (1997). Fortaleciendo la capacidad de las comunidades: una forma de lograr la salud y la equidad. En H. Restrepo, Informe Técnico IV: Incremento de la capacidad comunitaria y del empoderamiento de las comunidades para promover la salud. V *Conferencia Mundial de Promoción de la Salud*. México, 2000.
- MOORE, N. (2002). A model of social information need. *Journal of Information Science*. Amsterdam.
- OMS (1986). Organización Mundial de la Salud. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Washington, 1986 En OPS/OMS, Promoción de la salud: una antología. *Publicación científica y técnica*, N° 557. Washington.
- OMS (1996). Organización Mundial de la Salud. Declaración de Santafé de Bogotá, sobre Promoción de la Salud y Equidad. Bogotá, 1992. En OPS/OMS, Promoción de la salud: una antología. *Publicación científica y técnica*, N° 557. Washington.
- PARSONS, W. (1995). *Public Policy. An introduction to the theory and practice of policy analysis*. Londres: E. Edward Elgar.
- PELLEGRINI, A. (2000). Ciencia en pro de la salud. Notas sobre la organización de la actividad científica para el desarrollo de la salud en América Latina y el Caribe. *Publicación científica y técnica*, N° 578. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- RICHERI, G. (sin fecha). Complejidad Social y Opinión Pública. *Revista Investigación*, p. 67-72.
- ROTA, J. (1996). Comunicación, gobierno y ciudadanía. *Revista Reforma y Democracia* N° 5 (enero). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD. Recuperado en <http://www.clad.org.ve/reforma.html>
- SIMON, H. (1997). *Models of Bounded Rationality*, Vol. 3.
- WHITE, F. (1998). De la evidencia al desempeño: cómo fijar prioridades y tomar buenas decisiones. *Revista Panamericana de Salud Pública*, Vol. 4, N° 1, Washington, julio.