



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

---

**COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**“NECESIDADES DE  
INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD  
QUE ASISTE A LA BIBLIOTECA  
DEL CENTRO DE READAPTACION  
SOCIAL NEZA-BORDO”**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**P R E S E N T A:**

**GONZALO HERNANDEZ FLORES**

**ASESOR:**

**MAESTRO MIGUEL ÁNGEL AMAYA RAMÍREZ**



**MÉXICO, D.F.**

**2013**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

En especial a mis padres Eusebio† y Marilú, a mi esposa Mitchel por su apoyo incondicional a mis hijos Yoallan, Paola† y Yahel por ser el impulso a terminar mi formación profesional, a mis hermanos Ricardo, Huber y Diego, a mis amigos por su apoyo en clases, a los profesores que me enseñaron mucho, tanto profesional como personalmente, gracias por todo.

Primeramente quiero agradecer a la Universidad Nacional Autónoma de México porque en ella me forme, desde iniciación universitaria en la Escuela Nacional Preparatoria No. 2 “Erasmus castellanos Quinto” así mismo en la licenciatura a nivel profesional en el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y letras.

A mi asesor el Maestro Miguel Ángel Amaya Ramírez por su valiosa participación en este trabajo.

Gracias al sínodo por sus aportaciones, correcciones para la mejora de esta investigación.

Mtra. Patricia de la Rosa Valgañón

Mtra. Mary Carmen Rivera Espino

Mtro. Fermín López Franco

Lic. Marisa Rico Bocanegra

**Por mi raza hablara el espíritu.**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
---------------------	----------

### **CAPÍTULO I NECESIDADES DE INFORMACIÓN.**

1.1	Definición	8
	1.1.2 Antecedentes	10
1.2	Necesidades de información	13
	1.2.1 Surgimiento de las necesidades de información	14
	1.2.2 Factores que influyen en la aparición de las necesidades de información	15
	1.2.3 Búsqueda de la información	20
	1.2.4 La satisfacción de las necesidades de información	21
1.3	Tipos de necesidades de información	23
1.4	Modelos de las necesidades de información	26

### **CAPÍTULO II LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO**

2.1	Definición	33
2.2	Antecedentes	35
	2.2.1 Colección	38
	2.2.2 Servicios	40
	2.2.3 Usuarios	42
2.3	Importancia	43

2.4	Biblioteca del centro de readaptación social Neza-Bordo	45
-----	---	----

### **CAPÍTULO III: ESTUDIO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CENTRO PENITENCIARIO NEZA-BORDO.**

3.1	Centro de readaptación social Neza-Bordo	50
3.2	Análisis de resultados	53
3.2.1	Población	54
3.2.2	Muestra	54
3.2.3	Metodología	55
3.3	Planteamiento y discusión de resultados	65
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
	<b>PROPUESTAS</b>	<b>70</b>
	<b>OBRAS CONSULTADAS</b>	<b>73</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>76</b>

# Introducción

*“A book can change a man”*

*(Malcolm X)*

El licenciado en bibliotecología y estudios de la información deberá atender los requerimientos de información de la sociedad, con ello permitirá la generación de nuevo conocimiento, además este permitirá utilizar los métodos y técnicas pertinentes para el estudio de las necesidades de información de diferentes comunidades.

Actualmente los estudios de necesidades de información son indispensables dentro de las bibliotecas, incluidas las de los centros penitenciarios, en este caso del centro Neza-Bordo.

El presente estudio se basa en las necesidades de información de la comunidad que asiste a la biblioteca del centro penitenciario Neza-Bordo en el Estado de México, el propósito es definir sus necesidades de información para saber si los recursos con los que cuenta la biblioteca satisfacen estas necesidades o no.

El tipo de estudio aplicado es cuantitativo, se seleccionó una muestra de la comunidad del centro penitenciario Neza-Bordo, el método es un estudio de usuarios, la técnica es la encuesta, así mismo el instrumento es el cuestionario para la recolección de datos para posteriormente analizarlos y discutir los resultados.

El centro preventivo y readaptación social Nezahualcóyotl bordo de xochiaca tiene una población de 3,360 reclusos aproximadamente, además diario se liberan y entran nuevos reclusos, como base se tomará este número a los cuales se les aplicó un muestreo.

Se utilizará la técnica de muestreo probabilístico y se tomará una muestra aleatoria simple (M.A.S.) el principio básico en que se apoya este tipo de muestreo es dividir la población en partes proporcionales, con el fin de obtener representatividad

de los distintos estratos que componen la población para después hacer comparaciones entre ellos. En cada uno se selecciona una muestra, cuya suma representa la muestra total.<sup>1</sup>

De una población de 3,360, el tamaño de la muestra es de 185 reclusos con un 95 % de nivel de confianza y un 7.0 % de nivel de error en base a la fórmula aplicada.

El presente estudio comprende tres capítulos:

El capítulo 1, se refiere a las necesidades de información, donde se presenta las opiniones y conceptos además de posturas de diversos autores así como varios modelos basados en las necesidades de información.

En el capítulo 2, se habla de la definición de biblioteca de prisión además de su función como biblioteca pública, que atiende a una comunidad específica, así mismo se trata de definir la biblioteca de prisión con la opinión y definiciones de diversos organismos internacionales.

En el capítulo 3, según los datos recolectados se exponen y se detallan los resultados obtenidos en forma gráfica para una mejor comprensión además se presenta el análisis, conclusiones y propuestas.

Lo que se espera de esta investigación es conocer las necesidades de información de la comunidad del centro preventivo y readaptación social Nezahualcóyotl bordo de xochiaca para que con base en estas se tenga un buen desarrollo de la colección y se adquiera el material deseado por la comunidad.

---

<sup>1</sup> Rojas Soriano Raúl. **Guía para realizar Investigaciones sociales**, Pág. 288-291. consultado el 1 de abril de 2013 [en línea]: <http://books.google.com.mx/books?id=INHY5Yet-xQC&pg=PA292&lpg=PA292&dq=rojas+soriano+raul+muestra&source=bl&ots=93VZOdx8-&sig=Y2W-8LRhSprlxWAPP1GLdzIC5IU&hl=es&sa=X&ei=SjpbUcy7IsG8qQGL4ICwCg&sqi=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=rojas%20soriano%20raul%20muestra&f=false>

No podemos dejar de lado que las cárceles en nuestro país están controladas por los mismos reos, la Comisión Nacional de Derechos Humanos realiza el diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria esto de manera anual, al respecto el presidente de la CNDH Raúl Plascencia Villanueva señaló que la cárceles mexicanas “pasan por una grave crisis”<sup>2</sup> presentan una lista negra donde se encuentran los peores evaluados en el año 2012 con una calificación que va del 0 al 10 son los siguientes:

Tabasco	4.86
Nayarit	4.57
Guerrero	5.13
Oaxaca	5.15
Coahuila	5.21
Nuevo León	5.77
Tamaulipas	5.88
<b>Estado de México</b>	<b>5.89</b>
Distrito Federal	5.99

En la tabla anterior observamos al Estado de México con una calificación de 5.89, en el cual existen 22 centros penitenciarios dentro de estos, se encuentra el centro preventivo y readaptación social Nezahualcóyotl bordo de xochiaca el cual obtuvo una calificación de 6.37 en el rubro IV de reinserción social del interno, en el índice 32 de Vinculación del interno con la sociedad, obtuvo un 7.66, así mismo **específicamente en el índice IV.32.d en el indicador de Biblioteca recibió la calificación de 6.68** donde se evalúan las condiciones materiales, el mobiliario, instrumentos de trabajo, mantenimiento y por último higiene, todos estos dentro de la biblioteca.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos. **Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2012**. consultado el 2 de abril del 2013 [En línea]:

[http://dnsp.cndh.org.mx/p\\_diagCentro\\_Informe1.asp?Id\\_Estado=17&Id\\_Centro=82](http://dnsp.cndh.org.mx/p_diagCentro_Informe1.asp?Id_Estado=17&Id_Centro=82)

<sup>3</sup> Ídem., consultado el 2 de abril del 2013 [En línea]:

[http://dnsp.cndh.org.mx/p\\_diagCentro\\_Informe1.asp?Id\\_Estado=17&Id\\_Centro=82](http://dnsp.cndh.org.mx/p_diagCentro_Informe1.asp?Id_Estado=17&Id_Centro=82)

# Capítulo I Necesidades de información

## 1.1 Definición

El fenómeno de las necesidades de información es estudiado por varios especialistas que manejan diferentes definiciones; Amaya las define como los requerimientos que tiene un usuario para aclarar dudas y problemas relacionados con sus actividades escolares, académicas, o de investigación que necesita satisfacer en ese instante.<sup>4</sup>

Según Atkin es la “función de la incertidumbre extrínseca producida por una discrepancia percibida entre los niveles corrientes de certeza acerca de objetos importantes del entorno y un estado de criterio que busca alcanzar esos niveles de certeza.”<sup>5</sup>

Para Kogotov “es la aceptación de la insuficiencia de conocimiento para construir modelos de un objeto que reflejan su relación con este y al mismo tiempo proporcione una indicación para complementar ese conocimiento del objeto, lo cual se requiere para completar la confianza en el modelo.”<sup>6</sup> Rendón Rojas dice que “Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica”<sup>7</sup> para Sanz Casado es “la sensación de carencia de algo.”<sup>8</sup>

Hernández Salazar dice que son “El conjunto de datos registrados que un individuo necesita poseer para cubrir un propósito de uso definido, y el objetivo del uso que se hará de la información determinará las necesidades de información de una persona; a partir de un problema busca la solución.”<sup>9</sup>

---

<sup>4</sup> AMAYA RAMIREZ, Miguel Ángel. Evaluación de la satisfacción de usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la UNAM. En: Bibliotecas Universitarias: nueva época. 1999. Vol. 11, No. 1, p. 6.

<sup>5</sup> ATKIN., C. citado por Krikelas, J. Information seeking behavior: patterns and concepts, p. 6

<sup>6</sup> KOGOTOV. Formation of Information Needs, p. 39.

<sup>7</sup> RENDÓN ROJAS, M.A. Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología, p. 112

<sup>8</sup> SÁNZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez; Pirámide, 1994. p. 24

<sup>9</sup> HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios.” *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*. Vol. 1, no. 30, ene-jun, 2001. p.39

Para Calva González las necesidades de información son “la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.”<sup>10</sup>

Se puede concluir que las necesidades de información son la carencia de conocimientos o información de un sujeto que a través de un comportamiento informativo busca la satisfacción de la información.

Ahora bien, la definición de Calva maneja elementos (llamados variables) como son los factores internos y externos que ayudan a detectar la necesidad y afectan al individuo en el comportamiento informativo.

#### “1. Factores externos (ambiente)

- a) Físico: frío, calor, desastre natural, situación geográfica, etcétera.
- b) Social: nivel educativo, económico, situación laboral, ambiente familiar, etcétera.
- c) Tecnológico: herramientas, acceso a recursos informativos, etcétera.

#### 2. Factores internos (características particulares)

- a) Experiencia en alguna área o actividad
- b) Conocimientos que tiene acerca de algo
- c) Habilidades y capacidades
- d) Aspectos emocionales, etcétera”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. México: El autor, 1998. p. 56 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.

<sup>11</sup> CALVA GONZALEZ. J.J. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, CUIB, 2004, p.169

En las diferentes definiciones se pueden identificar las fases principales, que son surgimiento de las necesidades, comportamiento informativo y satisfacción así como sus variables, que dan pie a líneas de investigación para poder entender mejor el fenómeno de las necesidades de información.

## 1.1.2 Antecedentes

A continuación se presenta una perspectiva de lo valioso que son los estudios de usuarios además dentro de estos, los estudios del fenómeno de las necesidades de información así mismo se presenta una línea del tiempo sobre el tema.

Los antecedentes de este tema según Sáenz Casado dice que “los primeros estudios de usuarios se comenzaron a realizar hacia 1920 en el ámbito norteamericano.” Aunque fueron elementales, estas son las primeras investigaciones sobre estudios de usuarios.<sup>12</sup>

Según Hernández Salazar y Calva González mencionan que el interés por estudiar el fenómeno de usuarios de la información data de 1930; los primeros intentos fueron realizados en Estados Unidos por profesores de la Escuela de Biblioteconomía de la Universidad de Chicago.<sup>13</sup>

Según Siatri, destaca que la fundación para el estudio del usuario se desarrolló en 1948 en la Scientific Information Conference of the Royal Society, donde Urquhart y Bernal reportaron sus descubrimientos de investigación.<sup>14</sup>

La década de los 50's es importante por las investigaciones donde las necesidades de información son el objeto de estudio dentro de la bibliotecología. Por ejemplo la de

---

<sup>12</sup> SÁENZ CASADO, Elías. *Manual de estudios...* Op. Cit., p.45-46

<sup>13</sup> *Mesa redonda. Usuarios de la información: memoria: México D.F. 9 Y 11 de abril de 2002.* Hernández Salazar, Patricia; Calva González, Juan José. Comp. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003. p.3

<sup>14</sup> SIATRI, Rania. “The evolution of user studies.” *Libri*. Vol. 49, no.3, september, 1999. p.133

Tornudd (1953), realizó un estudio sobre los hábitos del comportamiento informativo en 130 científicos; en 1956, Shaw incursionó en el uso de la literatura científica en un grupo de investigadores del área química, física, ingeniería e investigadores botánicos del US Forest Service. En 1957, Maizell examinó la creatividad y la información de las técnicas utilizadas por los químicos. Un año después, Ackoff y Halbert, exploraron las actividades científicas en comunidades especializadas en el área de química en el Case Institute of Technology; en 1959, Fishinden y Norwood también analizaron las formas en las cuales los científicos adquirirían información científica.<sup>15</sup>

Izquierdo Alonso señala trabajos como el de la American Psychological Association, llevado a cabo durante los años 1963-1969; cuyo objeto fue analizar el comportamiento informativo que manifestaban los psicólogos en el intercambio de información de los ingenieros. En el caso de Allen en 1964, cuya atención se centró en los hábitos y necesidades de información de los ingenieros. En 1966 en la NASA con 62 compañías vinculadas a la investigación espacial americana. El objetivo era definir el comportamiento informativo que seguían estas empresas en la búsqueda de la información. Además el de Mullins en 1967, cuyo fin fue examinar las comunidades informales que se establecen entre los científicos a través de los colegios invisibles, así mismo Paisley (1968), quien determinó a través de su investigación los factores (sistema cultural, sistema político, asociaciones profesionales, colegios invisibles, servicios de información, etc.) que marcaban el comportamiento de los científicos como usuarios de la información.<sup>16</sup>

En la mitad de la década de 1970 Calva González argumentaba que hay diversas investigaciones en las que se han indagado diversos grupos de usuarios con diversos instrumentos: cuestionarios, entrevistas, diarios y observaciones. Se siguieron replicando estas investigaciones de las cuales no hay aportes sustanciales, pues en

---

<sup>15</sup> Idem., p. 132

<sup>16</sup> IZQUIERDO ALONSO, Mónica. "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas." "Investigación interdisciplinar al estudio de información: bases conceptuales y metodológicas." Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, Vol., 13, no. 26, enero-junio, 1999. p.125

muchos de los casos se dieron a conocer como resultados empíricos. Por lo cual no se han hecho investigaciones con profundidad y metodología.<sup>17</sup>

Izquierdo Alonso dice que al inicio de los años ochenta cuando cobrara gran importancia esta línea temática – las humanidades -, gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad aplicados a los sistemas de información científica; donde el principio básico de esta filosofía de gestión será la búsqueda de la satisfacción de las exigencias y necesidades de los usuarios, y más aun, de sus expectativas; [...] se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimiento.<sup>18</sup>

Según Guevara Villanueva las inquietudes apreciadas por los creadores de los modelos permiten reconocer el interés por subrayar las fases, elementos y variables del fenómeno de las necesidades de información, pero igualmente se puede concretar que en dichos modelos hace falta la consideración de algunos aspectos – medio ambiente (factores externos), características del sujeto (factores internos) y la fase de satisfacción – que en décadas posteriores van a enriquecer los paradigmas como fruto de las constantes investigaciones que se fueron realizando.<sup>19</sup>

También menciona que en la década de los años noventa, la ampliación de teorías conceptuales sobre el fenómeno de las necesidades de información continuo en la misma dirección creciente de investigaciones, en este periodo se puede constatar que las líneas de investigación sobre el tema aludido se vincularon con mayor auge a las tecnologías de información y su utilización en la recuperación de la información.

---

<sup>17</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos. Madrid: El autor, 2001. p. 258 - Tesis (Doctorado en Ciencias de la información) - Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la información, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

<sup>18</sup> IZQUIERDO ALONSO, Mónica. Op. Cit., p. 125

<sup>19</sup> GUEVARA VILLANUEVA, Angélica. El fenómeno de las necesidades de información en los investigadores del área de las matemáticas. México: UNAM, 2005 p. 12

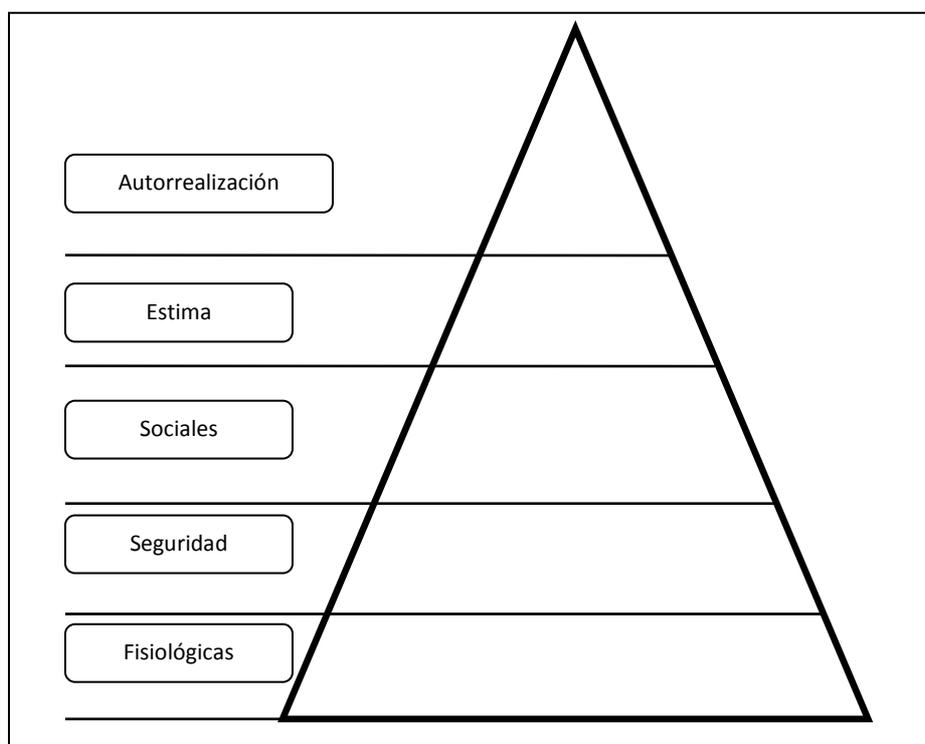
## 1.2 Necesidades de información

Los seres humanos a lo largo de su vida y de la historia han tenido necesidades, éstas nacen de la curiosidad del ser humano, de lo que se quiere conocer, de la sensación de carencia de algo, por otra parte lo que para algunos individuos es información importante para otro es irrelevante.

Estas surgen en los niveles más altos de las necesidades humanas, como lo establece Maslow en cinco etapas o niveles: fisiológicas (comer o dormir), de seguridad (sentirse seguros con el entorno social que rodea al sujeto), sociales (pertenecer a un grupo), de estima (la estimación de otras personas hacia uno) y de autorrealización (las personas están en contacto con la información y el conocimiento se supera) es en esta última donde se ubican las necesidades de información.<sup>20</sup> Véase

figura 9

Figura 9. Jerarquía de las necesidades de Maslow



Fuente: EVANS, G. Edward. Técnicas para bibliotecarios. México: UNAM, 1980. p. 205

<sup>20</sup> EVANS, G. Edward. Técnicas para bibliotecarios. México: UNAM, 1980. p. 205

De acuerdo con la jerarquía de Maslow las necesidades se satisfacen en orden de prioridad en el que aparecen, hasta llegar a la última donde se presentan las necesidades de información, no sin haber pasado por los niveles anteriores, SHERA nos dice que “fundamentalmente los motivos que mueven a un individuo a leer, no difieren de aquellos que inspiran otras formas de acción humanas, estos motivos podrían ser catalogados interminablemente: mejorar la capacidad para ganar dinero, adquirir poder, incrementar la seguridad, escapar a la ansiedad, resolver problemas personales, experimentar aventuras vicarias, entregarse al gozo estético o a la excitación emocional, gratificar un deseo de prestigio, identificarse con un grupo y muchos otros,”<sup>21</sup> los individuos satisfacen necesidades de información específicas, además de obtener un beneficio de la satisfacción de esta.

### **1.2.1 Surgimiento de las necesidades de información**

El surgimiento de estas necesidades se presentan en cualquier momento, además el ser humano necesita contar con información nueva cada día y a cada momento, al respecto Morales dice que “la información es una necesidad cotidiana, a veces una exigencia impuesta por el acelerado crecimiento de las actividades humanas.”<sup>22</sup> También señala que “para todo lo que hacemos requerimos información, desde la antigüedad hasta nuestros días, la necesidad ha sido constante; muchas veces, para las tareas cotidianas es un acto inconsciente, que la información se transmite de manera natural de padres a hijos, de adultos a niños; pero no todo en la vida es satisfacer necesidades básicas, así mismo una vez cubiertas, transcendemos a otras culturas a otros niveles de dificultad, buscamos información para poder afrontar el nuevo reto y otros tenemos interés en difundir nuevas ideas y proponer al público temas de reflexión sobre la realidad científica, cultural y sociopolítica.”<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> SHERA, Jesse. Fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.—p. 32

<sup>22</sup> MORALES CAMPOS, ESTELA. “Sociedad e información” En: OMNIA: revista de la Coordinación General de Estudios de Posgrado. — Año 6, no. 20, sep. 1990.—p 80

<sup>23</sup> Ibid. Op. Cit., p. 83

Durrance menciona que las necesidades de información varían de acuerdo a la naturaleza de la actividad en la que el usuario se encuentra, el medio ambiente en el que realiza la actividad y las características propias del usuario.<sup>24</sup>

De acuerdo con Calva “Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades. [...] no solo las personas presentan una necesidad de información sino también las organizaciones o instituciones (compañías, industrias, fábricas, etc.) pero sin olvidar que dichas entidades están compuestas por personas.”<sup>25</sup>

Por lo anterior, cuando surge la necesidad en el ser humano se busca satisfacerla; por lo cual la biblioteca juega un papel importante, así mismo si se conocen las necesidades de los usuarios, se cumplirá con la función principal, proporcionar la información necesaria y así su satisfacción.

## **1.2.2 Factores que influyen en la aparición de las necesidades de información**

Las características de las necesidades de información son tan variadas como cuando se presentan; así mismo existen factores internos y externos que influyen en la forma en que se presentan dichas necesidades. Calva los divide en internos y externos:

### ***1). LOS FACTORES INTERNOS.***

Son las características particulares de cada individuo y se encuentran ubicadas en su cerebro.

Estas características son las que marcan las diferencias con otros sujetos pero que, en general, todos pueden poseer y que depende de su desarrollo cognitivo y cerebral

---

<sup>24</sup> DURRANCE, Joan C. “Information need: old song new tune”.—En: Rethinking the library information age. V II, U.S. Office of educational Reserch Government, office of library process, 1998.—p. 162

<sup>25</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. “Una aproximación a lo que son las necesidades de información.” En: Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información. -- Vol. 5, no. 11, julio-diciembre, 1991.-- p.36

tener la mayoría, aunque también pueden intervenir factores externos (ambientales) para tener varias de ellas o un alto número de estas.

En este inciso se mencionarán estas características, pero siempre existe la salvedad de haber omitido alguna:

**1). Conocimientos:**

- Sobre su actividad
- Sobre el lugar donde vive
- Actualización de sus conocimientos académicos
- Idiomas que domina
- Especialidad dentro de su trabajo o disciplina
- Erudición

**2). Experiencia:**

- En su actividad
- Para sobrevivir en su medio
- En la investigación y la docencia
- En los pasos que sigue habitualmente al desarrollar una actividad

**3). Habilidades, hábitos y capacidades**

- De lectura
- De uso de los recursos informativos
- Capacidad de análisis, síntesis, aprendizaje, de abstracciones, etcétera.
- Facilidad de comunicación
- Capacidad lingüística

**4) Intereses personales**

### **5) Motivación hacia sus actividades personales y de trabajo**

#### **6) Personalidad:**

-- Temperamento

-- Carácter

-- Introvertido

-- Extrovertido

#### **7). Ambiciones**

#### **8). Educación**

**9). Estatus social, nivel jerárquico del sujeto en su lugar de trabajo, papel o rol que desempeña en su actividad laboral y en grupo**

#### **10). Metas y objetivos personales**

## **II) LOS FACTORES EXTERNOS.**

Son los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto y que desde esa posición influyen sobre él para dar origen a las necesidades de información.

Estos factores se combinan con los internos de tal manera que de ella surgen las necesidades de información; motivo por el cual no se puede afirmar que sólo los factores externos promuevan la aparición de las necesidades.

Se presentan en este inciso los elementos que en su conjunto forman los factores externos, no sin antes señalar la posibilidad de omisión de algunos de ellos, dada su extensión y variedad.

#### **1). Actividad que desarrolla el sujeto en su trabajo**

Naturaleza de la actividad del sujeto:

-- Investigación

- Docencia
- Operativo
- Administrador, gerente, supervisor
- Profesión que desempeña
- Comercio
- Industria
- Servicios

***Facilidades para su trabajo:***

- Herramientas y materiales de trabajo
- Recursos informativos disponibles:

***Centros de documentación, Bibliotecas, Centros de información etcétera.***

***Facilidad de acceso***

***Costo de los servicios***

***Colecciones documentales disponibles***

***Accesibilidad a la unidad de información***

***Rapidez del servicio***

***Orientación en la solución de un problema informativo***

- Tecnología disponible
- Tiempo suficiente para desarrollar su trabajo
- Condiciones físicas para hacer sus labores
- Medios de comunicación a su alcance

***Lugar donde se encuentra la institución, empresa u organismo donde trabaja***

-- Medio social en el que se desarrolla la entidad donde trabaja

***Características de su trabajo***

-- Tiempo completo

-- Medio tiempo

-- Por horas

-- Relaciones laborales: contratos, reglamentos, etcétera.

***2). Lugar donde vive el sujeto***

-- Ambiente familiar

-- Vive solo

-- Amistades que tiene

-- Barrio, colonia, zona urbana, zona rural

-- Lugar geográfico: país, región, estado.

***3) Ambiente que rodea al sujeto o grupo de sujetos en general con relación a:***

-- Nivel social de desarrollo

-- Sistema legal

-- Sistema político

-- Nivel económico

-- Nivel científico

-- Grado tecnológico de desarrollo

-- Nivel de producción

-- Ambiente físico: frío, calor, húmedo, etcétera.

Estos factores también influyen sobre el entendimiento del comportamiento en la búsqueda de información, lo cual representa la manifestación de esas necesidades de información.

Por lo anterior, es conveniente enfatizar que ambos factores entran en combinación de tal manera que desencadenan todo el mecanismo para que exista una motivación que lleve al sujeto a tener una necesidad de información.<sup>26</sup>

Sin embargo es difícil plantear tipos de factores en general, que influyen en los seres humanos en la manifestación de las necesidades de información así mismo es importante conocer y mencionar dichos factores para poder predecir otros mas que se pudieran presentar en un futuro.

### **1.2.3 Búsqueda de información**

En esta fase se presenta un comportamiento informativo donde se manifiesta la necesidad de información, el sujeto es motivado a buscar la información, “el comportamiento informativo estará bajo la influencia de los factores internos y externos que lo determinaran en diversos momentos de forma sustancial”<sup>27</sup>.

Hernández Salazar dice que es el proceso que realiza una persona para encontrar información así mismo destaca una serie de actividades que se realizan durante este proceso, las cuales son:

- *determinar su necesidad de información*

---

<sup>26</sup> CALVA GONZALEZ. J.J. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p 54-58

<sup>27</sup> CALVA GONZALEZ J. J. El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico CUIB, UNAM, 2007 [En línea] Consultado el 28 de septiembre en: [http://cuib.unam.mx/publicaciones/4/fenomeno\\_necesidades\\_modelo\\_JUAN\\_JOSE\\_CALVA\\_GONZALEZ.html#nota12](http://cuib.unam.mx/publicaciones/4/fenomeno_necesidades_modelo_JUAN_JOSE_CALVA_GONZALEZ.html#nota12)

- *transformar esta necesidad en palabras o puntos de acceso que estén incluidas dentro del sistema*
- *plantearle esa necesidad a algún sistema de información*
- *solicitar a los especialistas de ese sistema que busquen y encuentren la información que requieren*
- *realizar las búsquedas en forma personal*
- *utilizar herramientas secundarias*
- *ir directamente al acervo y tratar de encontrar el material*
- *buscar dentro de colecciones personales*
- *hace contacto con colegas*
- *asistir a eventos académicos*
- *obtener información de referencia y citas.*<sup>28</sup>

Estas actividades sin duda dependerán de la persona que las realice, así mismo el nivel de estudios, propósito de la búsqueda o incluso si las fuentes de información tienen acceso o no, serán factores que tendrán repercusión en la satisfacción de la búsqueda de información.

Esta es una breve explicación sobre el comportamiento informativo y su aplicación al presente estudio, con la finalidad de conocer las necesidades de información de los reclusos de la biblioteca del penal Neza-Bordo así mismo se explicara en el siguiente punto, la satisfacción de las necesidades de información de forma general.

#### **1.2.4 La satisfacción de las necesidades de información**

Esta es la última fase del fenómeno de las necesidades de información el usuario le dará utilidad a la información obtenida, Calva dice que “dependiendo de la utilización

---

<sup>28</sup> HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Op. Cit., p.39

que el sujeto tenía en mente, este se sentirá satisfecho o insatisfecho, es decir, el individuo no satisfecerá su necesidad, si no puede utilizar la información obtenida”<sup>29</sup>

Hay dos caminos para satisfacer las necesidades de información:

- a) La información obtenida de la experiencia y que es acumulada en el individuo;
- b) La información que se encuentra registrada (fuera del cerebro) en cualquier soporte inventado por el hombre.<sup>30</sup>

Estos factores serán determinantes en la búsqueda de la información pero de igual forma en la satisfacción de la información así mismo dependiendo de la experiencia del individuo, encontrara la información en cualquier soporte además no tendrá problemas en los diferentes formatos existentes para buscar y encontrar la información deseada.

Según Calva<sup>31</sup> existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción de las necesidades de información: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación. **Véase cuadro 1**

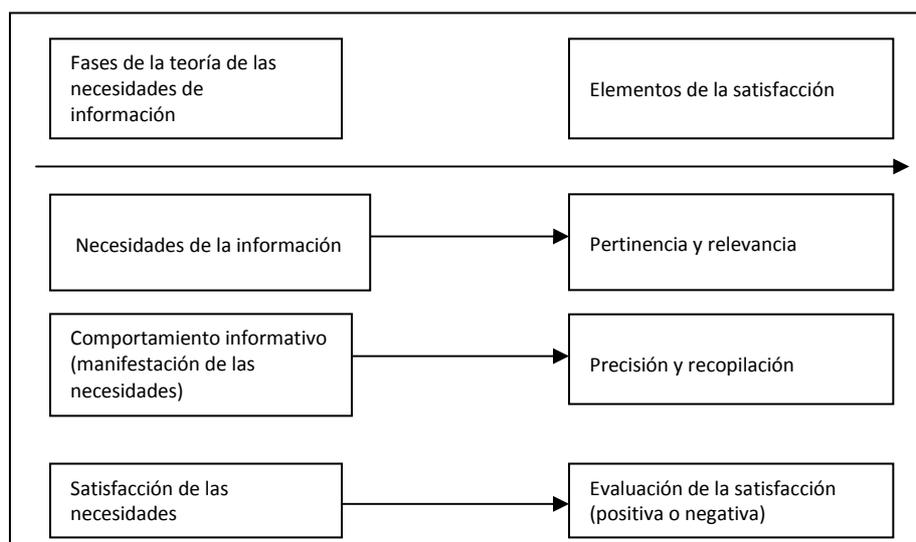
- a) La pertinencia y la relevancia relacionadas expresamente con la información documental, proporcionada por la biblioteca o centro de documentación al momento de darle al sujeto la información, a través de un documento, en respuesta a su necesidad y comportamiento informativo (buscar o preguntar).
- b) La precisión y la compilación se refiere a la búsqueda de la información documental. Este último par de elementos pueden estar contenidos directamente en lo que respecta al comportamiento informativo.

---

<sup>29</sup> CALVA GONZALEZ J.J. El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico... Op. Cit.

<sup>30</sup> SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica... Op. Cit., fig.21., p. 113

<sup>31</sup> CALVA GONZALEZ J.J. Las necesidades de información: fundamentos y métodos. México: UNAM, CUIB, 2004, p. 145.

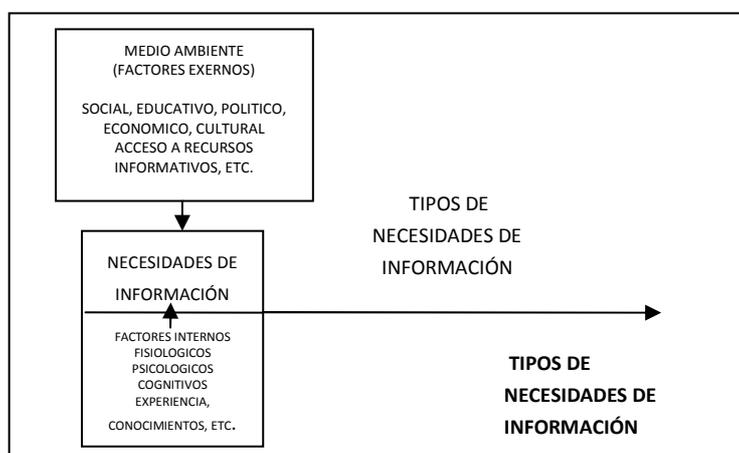


**Cuadro 1. Teoría de las necesidades de información.**

Calva explica que la pertinencia y la relevancia corresponden a satisfacer las necesidades de información; la precisión y la recopilación a satisfacer el comportamiento informativo, que por consecuencia, tendería también a satisfacer las necesidades; todos los cuatro elementos juntos conjugados llevan a la satisfacción, ya sea positiva o negativa (insatisfacción).

### 1.3 Tipos de necesidades de información

Las necesidades de información nacen en las personas que tienen una duda insatisfecha, entonces se tendrán diferentes tipos de necesidades, esto dependerá de las características de cada individuo esto según Calva “puede dar pauta para pensar que existen diferentes tipos de necesidades de información que tiene una persona” como se puede observar en el **cuadro 2**.



**Cuadro 2. FUENTE. CALVA GONZALEZ, Juan José. Las necesidades de información: su naturaleza... Op. cit., p.74**

Así mismo Calva<sup>32</sup> dice que “los tipos de necesidades de información se pueden dar desde diferentes puntos de vista, el hecho es que dependiendo del ambiente y las características del individuo, éstas se pueden establecer.”

Después del análisis de varios autores en cuanto a los tipos de necesidades de información o su posible clasificación Calva las agrupa en:

- Necesidades de información concretas.
- Necesidades información sobre un asunto.
- Necesidades de información sobre un autor o persona (o grupo).
- Necesidades de información para resolución de un problema.

Según Juan J. Calva<sup>33</sup> citado por Quinteros Carrillo<sup>34</sup> después de revisar y analizar las propuestas de otros autores, las agrupa de la siguiente manera:

**1) Por su función, utilidad y uso.**

Cuando se satisface una necesidad de información, la información obtenida estará en función de las tareas a realizar, que pueden ser de cualquier tipo; teniendo por tanto utilidad para el desarrollo de dichas tareas y donde además se le dará un uso específico.

**2) Por su forma de manifestación.**

Se relacionan con el comportamiento informativo o la forma en que se realizará la búsqueda de información, es decir, como se manifestarán las necesidades de información y estas pueden ser fuertes y persistentes que serán expresadas y actuales; y débiles que serán no expresadas y quedarán

---

<sup>32</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación... Op. Cit. ref. 10 p. 73

<sup>33</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p 77-98

<sup>34</sup> QUINTEROS CARRILLO, María del Pilar. Las necesidades de información y el comportamiento informativo de los investigadores en el área de ingeniería eléctrica. México: La autora, 2011 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.

como potenciales y futuras. Este tipo de necesidades tienen que ver con las referencias a la posición en el tiempo.

**3) Por su contenido.**

Se refieren en específico al tópico en el cual existe carencia y para lo cual se requiere cierta información, que puede ser concreta donde se requiera de un solo documento o puede ser resolver un problema, en donde se requerirán de diversos documentos.

**4) Por su posición en el tiempo.**

Es claro que las necesidades de información se pueden presentar en el tiempo presente o de forma posterior o futura. Entonces se perciben necesidades actuales y potenciales.

**5) Por su carácter colectivo o específico.**

La necesidad puede presentarse de forma colectiva o de grupo, y por supuesto, de forma particular.

Se podría resumir lo anteriormente argumentado en los párrafos precedentes, que los dos tipos básicos de necesidades de información son: concretas y sobre un asunto<sup>35</sup>.

Se debe estar consciente que independientemente del tipo de necesidad de información presentada por el individuo, este presentará un comportamiento informativo en la búsqueda para la satisfacción de información, ya sea positiva o negativa, se le presentará una nueva duda o necesidad de información donde el fenómeno de las necesidades de información continúa.

---

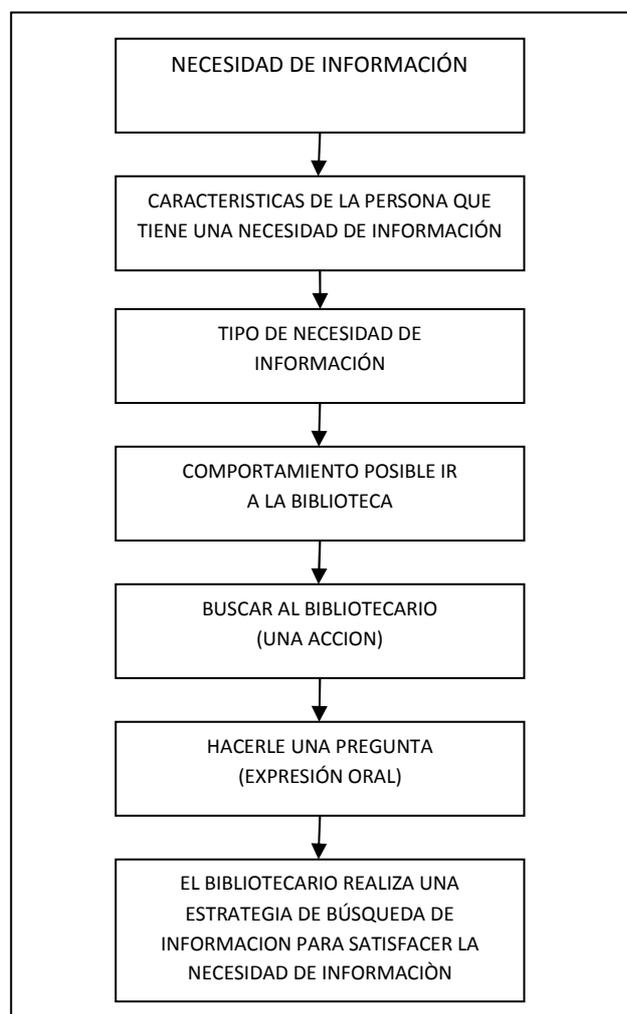
<sup>35</sup> CALVA GONZALEZ, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos...Op. Cit., p. 99

## 1.4 Modelos de las necesidades de información

Se presentan algunos de los modelos que se han desarrollado a lo largo del tiempo con algunas variantes pero en esencia su base es la misma.

En 1956 aparece el Modelo de las necesidades de información creado por Shera, véase la figura 1.

Figura 1. Modelo de las necesidad de información creado por Shera (1956)



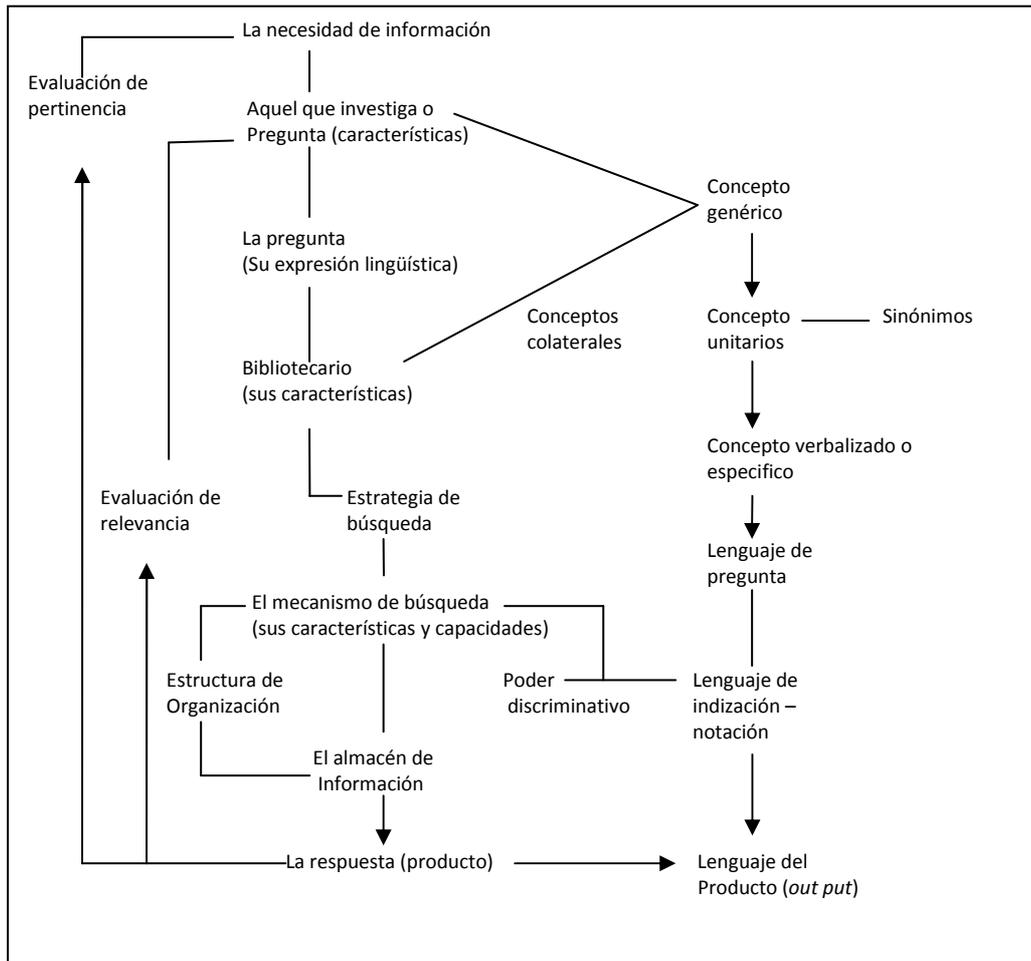
Fuente CALVA GONZALEZ, Juan José. Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección.

México: El autor, 1998. P. 121 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras,

División de Estudios de Posgrado.

Con la proliferación de este tipo de investigación en estudios de usuario y de las necesidades de información se crearon los siguientes modelos; el de Knappe sobre necesidades de información en 1966, véase figura 2.

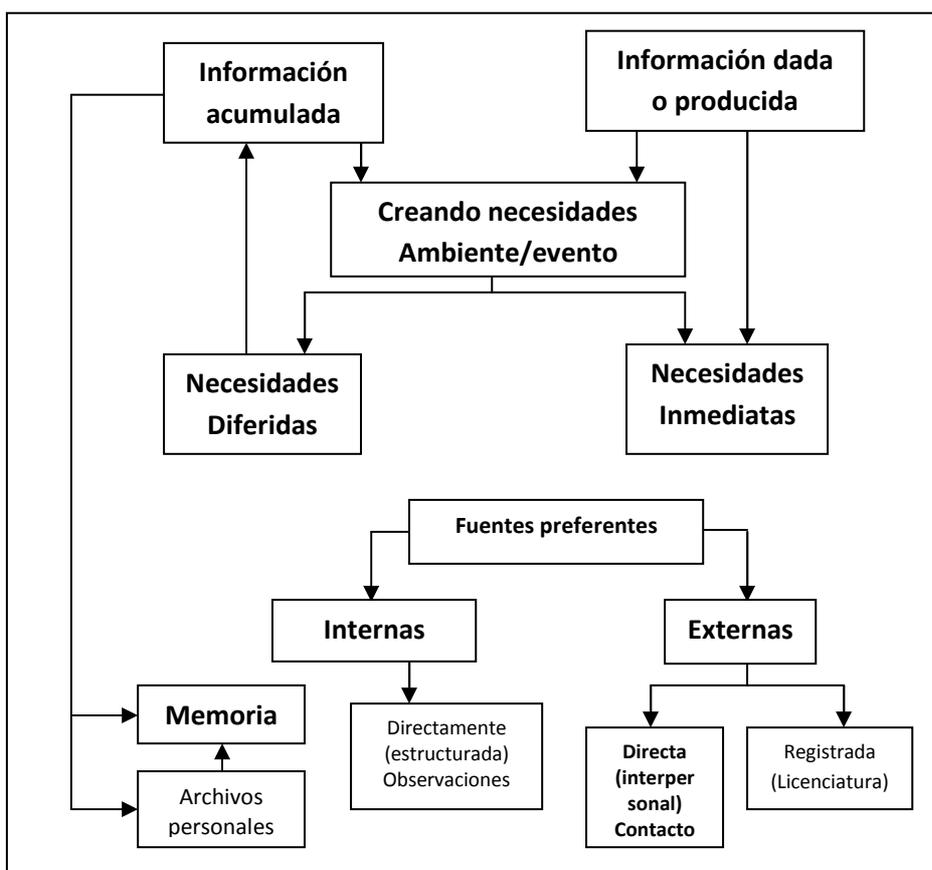
Figura 2. Modelo de las necesidades de información creado por Knappe (1966)



Fuente: SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 1990, p. 179

Además el modelo de Krikelas sobre el comportamiento en la búsqueda de la información en 1983, véase figura 3.

Figura 3. Modelo sobre el comportamiento en la búsqueda de información creado por Krikelas (1983)

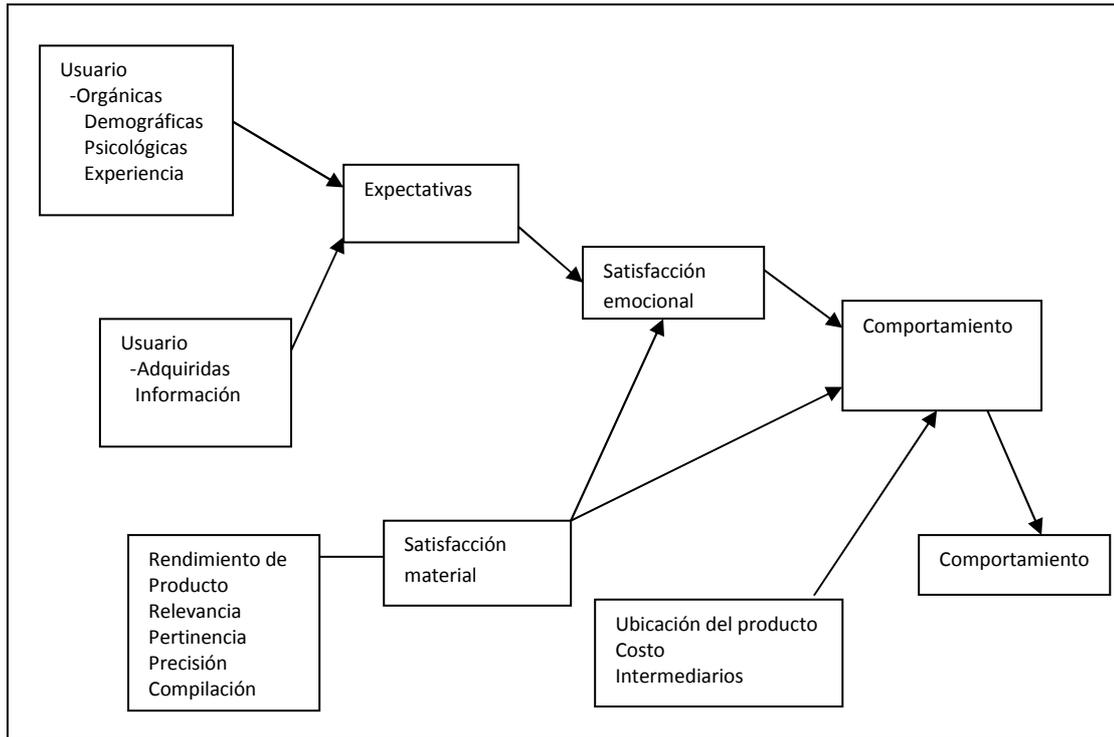


Fuentes: J. Krikelas. Information-seeking behavior: patterns and concepts. Drexel Library Quarterly.

En esta década aparecen tres modelos dirigidos a la satisfacción emocional Applegate con el modelo de Vía múltiple (1993), véase figura 4; el modelo de Wilson de comportamiento informativo (1995), véase figura 5; además el de necesidades de información de Pratap y Devadason (1997), véase figura 6.

Estos contribuyeron en gran parte; para el desarrollo de los estudios de usuarios, en específico, de las necesidades y comportamiento informativo.

Figura 4. Modelo sobre la satisfacción emocional (vía múltiple) creado por Applegate (1993)



Fuentes: APLEGATE, Rachel. "Models of user satisfaction: understanding false positives."

RQ Reference Quaterly. No. 4, summer, 1993, p. 533

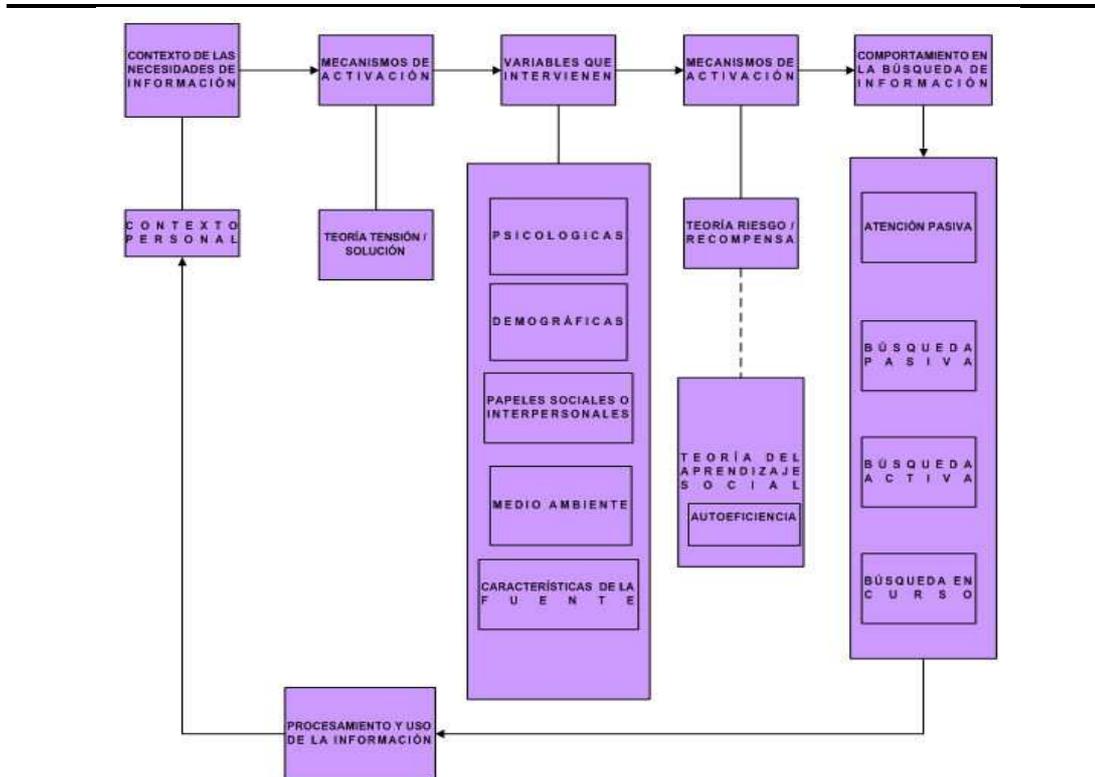
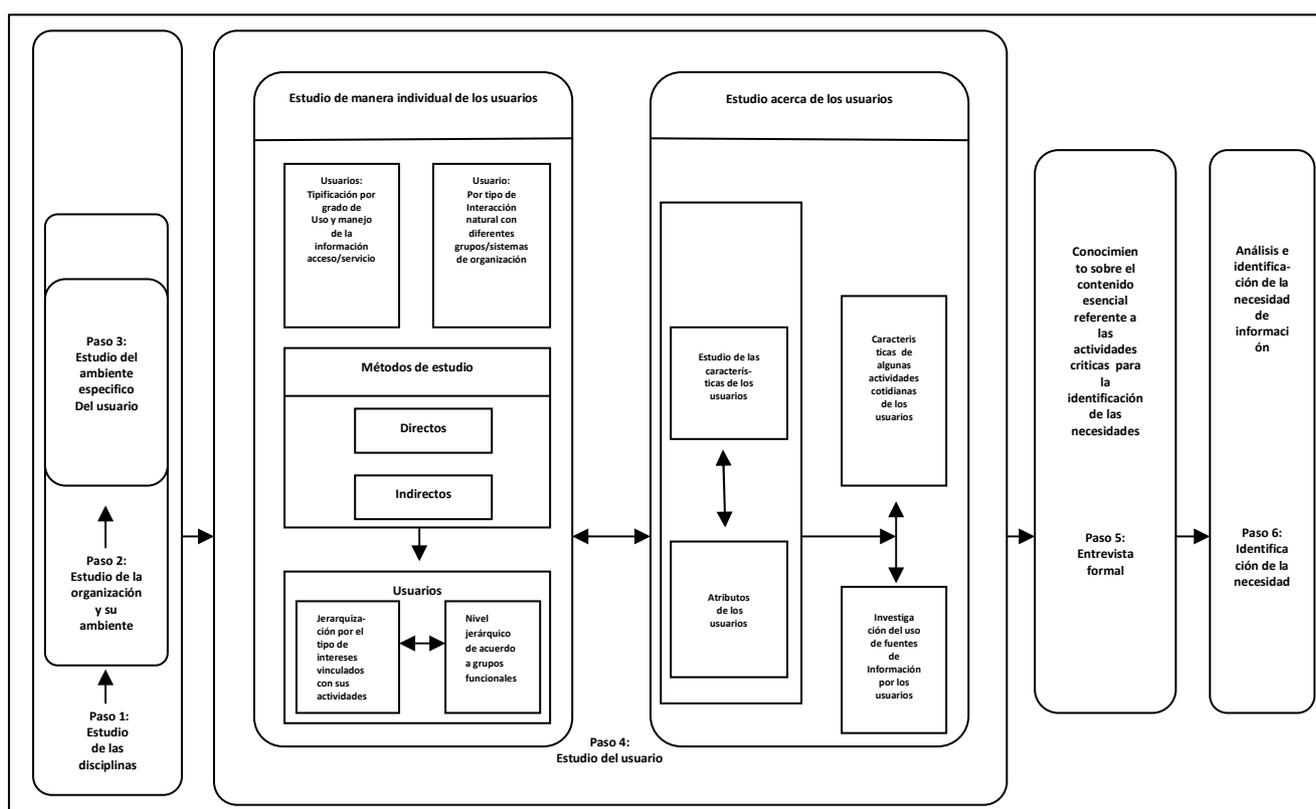


Figura 5. Modelo sobre el comportamiento informativo creado por Wilson (1995)

Fuente: Wilson, Tom D. Human information behaviour. Informing Science

Figura 6. Modelo sobre las necesidades de información creada por Devadason y Pratap (1997)



Fuente: DEVADASON, Francis Jawahar and PANDALA, Pratap Lingam. "A methodology for the identification of information needs of users." *IFLA Journal*. Vol. 23, no. 1, 1997. p.43

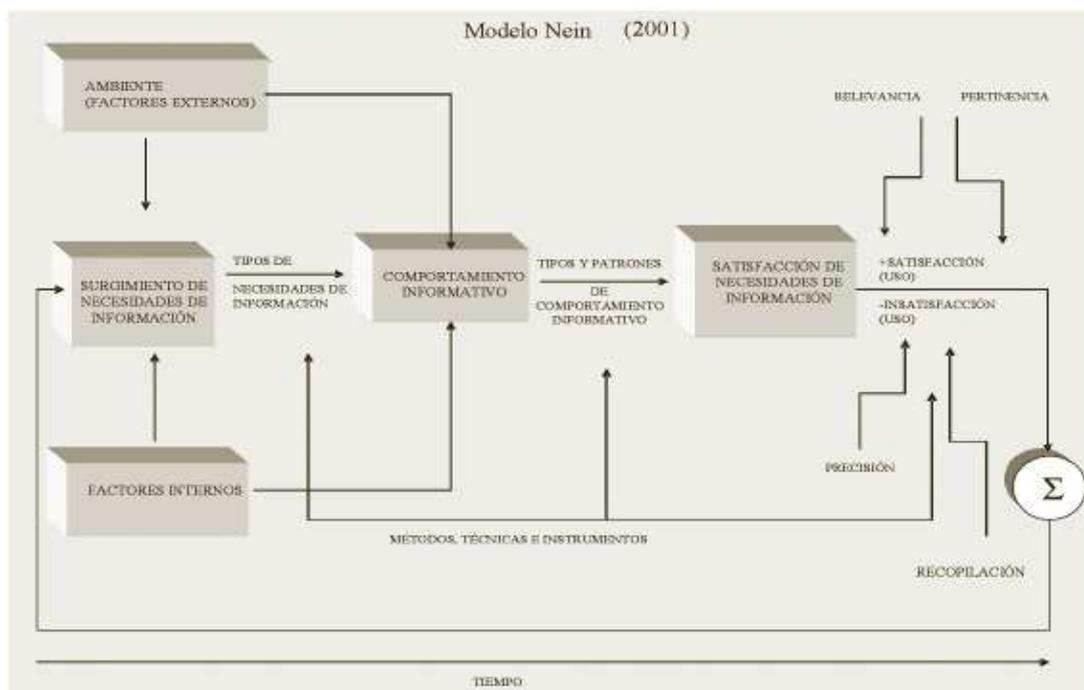
En el año 2001 surge el modelo NEIN de Calva González, basado en el fenómeno de las necesidades de información en el cual se expone el surgimiento, el comportamiento informativo y satisfacción que como propósito tiene el desarrollo de colecciones así mismo el establecimiento de servicios documentales pero sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios que tiene relación con la unidad de información. (véase la figura 7)

Las fases de la determinación de las necesidades de información son tres:

- 1.-Surgimiento de las necesidades de información**
- 2.-La manifestación de las necesidades de información documental a través de un comportamiento informativo**
- 3.-La satisfacción de dichas necesidades de información documental.**

Analizando el modelo se muestra que existen factores que afectan el proceso: *los internos y los externos*. Los primeros corresponden a los rasgos particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, los segundos se encuentran en el ambiente externo como los aspectos sociales, políticos, económicos además educativos pero estos varían entre comunidades y por esto las necesidades de información serán distintas.

Figura 7. Modelo sobre las necesidades de información (modelo Nein)



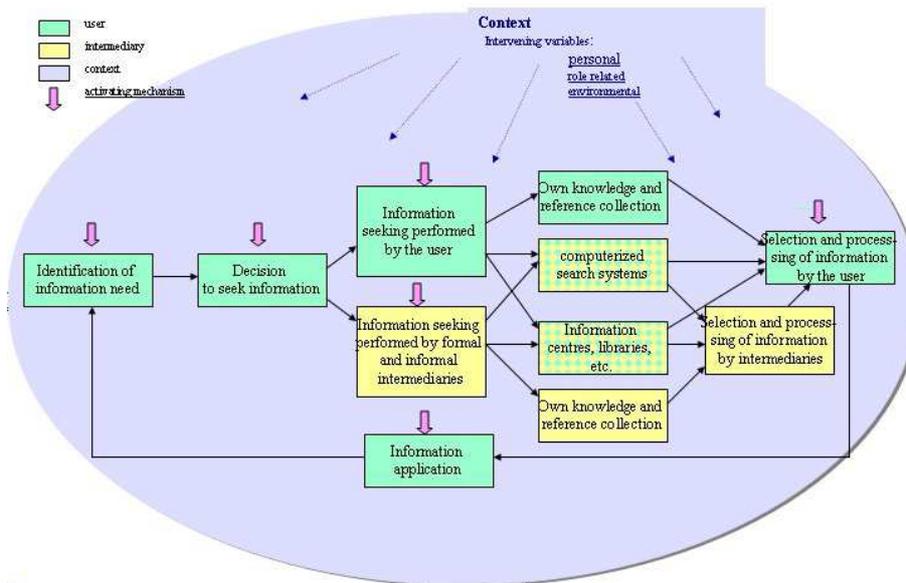
Fuente: Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos* (México: CUIB, UNAM, 2004), 168.

En el 2003 aparece el modelo de Neidzwiedzka sobre el comportamiento informativo véase la figura 8, centrado precisamente en esta etapa del proceso. Está basado en dos estrategias básicas de búsqueda de información:

1. Que el usuario busque información personalmente, o
2. Que un usuario use la ayuda o los servicios de otra gente (intermediarios).

Cabe destacar que este modelo está fundamentado en la teoría de Wilson y toma en cuenta algunas variables que influyen en el comportamiento informativo de los individuos.

Figura 8. Modelo sobre el comportamiento informativo creado por Neidzwiedzka (2003)



Fuente: NIEDZWIEDZKA, Barbara. "A proposed general model of information behavior."

*Information Research: an International Electronic Journal*. Vol 9. No.1, october, 2003. [En línea]

Disponibilidad: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html> Fecha de consulta: 8 de sep., 2012.

La mención de estos modelos responde a que la información es la base de este tipo de estudios además las variables son lo que se va añadiendo o quitando a lo largo del tiempo; los estudios del fenómeno de necesidades de información son importantes porque los resultados influirán directamente en las colecciones y servicios de los centros documentales.

## Capítulo II La biblioteca del centro

### penitenciario Neza-Bordo.

*“La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.”*

(Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994)

#### 2.1 Definición

En el caso de la biblioteca de prisión no existe una definición pero se compara con el de una biblioteca pública, así mismo sus servicios son muy similares aun que no iguales, se tomaran algunas definiciones de biblioteca pública para tratar de definir lo que es una biblioteca de prisión así como describir un poco sus servicios, colecciones y tipo de comunidad a la que sirve.

La IFLA define a la biblioteca pública como una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.<sup>36</sup>

Para la Ley General de Bibliotecas Públicas la biblioteca pública se define como *“todo establecimiento que contenga un acervo de carácter general superior a quinientos títulos, catalogados y clasificados que se encuentren destinados a atender*

---

<sup>36</sup> *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.* Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas 2001. p.8. Consultado el 10 de marzo del 2013 [En línea] <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

*en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o el préstamo del acervo en los términos de las normas administrativas aplicables”.*<sup>37</sup>

La Dirección General de Bibliotecas nos dice que una biblioteca pública es “una institución que proporciona gratuitamente diversos servicios y recursos bibliotecarios, [...] para garantizar el acceso a la lectura [...] a partir de distintas fuentes y medios de información, garantizando [...] así mismo el conocimiento extensivo a todas las comunidades, sin distinción alguna; contempla la inclusión de la diversidad étnica y cultural [...], grupos de edad, ocupación y nivel educativo y económico”.<sup>38</sup>

La biblioteca de prisión debe seguir los objetivos de la biblioteca pública, esto dirigido a su comunidad, es decir debe facilitar información y conocimientos así como servicios en base a igualdad de acceso a todas las personas; en este caso los reclusos, para satisfacer sus necesidades de información.

La biblioteca de prisión te ofrece la libertad; una escapatoria, aunque solo sea mental, ya que probablemente muy pocas veces, los reclusos hayan entrado a una biblioteca fuera del penal, dentro de la biblioteca del centro penitenciario, el recluso se libra de la presión constante a la que son sujetos, es donde el bibliotecario deberá aprovechar para atraer más usuarios a la biblioteca, pero también deberá contar con el material idóneo para este tipo de comunidad.

Un libro es un compañero; es el compañero de todos, y cuando los reclusos están cumpliendo un castigo o están muy angustiados porque la familia no viene a visitarlos, la lectura es una forma de distraerse y salir de ese estado de angustia.

---

<sup>37</sup> *Ley General de Bibliotecas Públicas: texto y debate parlamentario*. México: SEP; DGB, 1988, p. 64

<sup>38</sup> *La biblioteca pública*. 4ª reimp. México: CONACULTA; DGB; RENABIP, 2005, p. 13

## 2.2 Antecedentes

Las reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus resoluciones 663C (XXIV) del 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) del 13 de mayo de 1977, nos dicen que cada establecimiento deberá tener una **biblioteca** para el uso de todas las categorías de reclusos, suficientemente provista de libros, instructivos y recreativos. Deberá instarse a los reclusos a que se sirvan de la biblioteca lo más posible.<sup>39</sup>

La comunidad a la que atiende este tipo de bibliotecas por sus características de servicios especializados; ya que no tiene acceso a los servicios convencionales, está incluida según la IFLA en la Sección de Bibliotecas para Personas en Condiciones Desventajosas (LSDP) estos grupos incluyen personas en hospitales y **prisiones**, en hogares de ancianos y centros de atención, confinados a sus casas, sordos, discapacitados físicos y mentales y aquellos con dificultades en la lectura.<sup>40</sup>

Dentro del papel de bibliotecarios profesionales se debe dejar de lado la fama que tienen los centros de readaptación social en México y colaborar con los profesores encargados de las bibliotecas de los centros penitenciarios para brindar los servicios que se proponen en las **Guidelines for Library Services to Prisoners**, (pautas para servicios bibliotecarios para reclusos) como base para el buen desarrollo de los procesos dentro de la biblioteca de prisión.

En lo que respecta a la prestación de servicios las Directrices IFLA/UNESCO nos mencionan de manera más específica a todos los grupos de usuarios potenciales que

---

<sup>39</sup> *Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos* [en línea]. Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Ginebra, 1977 [citado febrero 1, 2013]. Disponible en: <http://www.biblioteca.jus.gov.ar/reglas%20minimas%20ONU.pdf>

<sup>40</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. tr. Jenny Pérez Rodríguez. La Haya: IFLA Headquarters, 2007, p.3 (Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA; 99. consultado el 1 de febrero de 2013. [En línea]: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>

deben ser beneficiarios de los servicios que ésta presta; por ejemplo, incluye a gente de todas las edades como niños, jóvenes, adultos, personas y grupos con necesidades especiales, personas de culturas diferentes y de grupos étnicos, incluidos los indígenas, personas con alguna discapacidad, como los invidentes o personas que tienen una visibilidad muy reducida o problemas de audición, gente que no se puede mover de su casa, inclusive las personas reclusas en instituciones como hospitales o **prisiones**.<sup>41</sup>

Para Lehmann, la biblioteca de prisión no sólo debe desempeñar la función de ser un centro de apoyo a los planes y programas de estudio y a los programas de rehabilitación (reinserción en nuestro país), sino que además, su función debe dirigirse a ser un centro de lectura, de educación e investigación personal e independiente, un centro, donde la interna o interno puedan realizar actividades de ocio y recreación inclusive, encontrar en la biblioteca un espacio de retiro personal, donde además, las usuarias y usuarios puedan encontrar información legal, así como información de lo que sucede en el exterior, todo esto pudiéramos sintetizarlo en decir que la biblioteca de prisión debiera funcionar,[...] como un centro de auto-aprendizaje continuo para la población interna, y ser el espacio propicio para que la población, haga uso de algunos de los derechos fundamentales de todo ser humano: la lectura, la educación y el acceso a la información.<sup>42</sup>

Los grupos beneficiarios a los que se dirige la biblioteca pública son los siguientes:

Personas y grupos con necesidades especiales [...]

- Personas de culturas diferentes y de grupos étnicos, incluidos los indígenas
- Personas con alguna discapacidad, como los invidentes o personas que tienen una visibilidad muy reducida o problemas de audición
- Gente que no se puede mover de su casa
- Personas internadas en instituciones como hospitales o **prisiones**.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. 1ª reimp., rev. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes; Dirección General de Bibliotecas, 2003, p.63.

<sup>42</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit.

<sup>43</sup> *Directrices IFLA/UNESCO* Op. Cit., p.24.

El bibliotecario deberá brindar a los internos un trato de mayor respeto y atención que el que suelen encontrar en otros empleados del servicio penitenciario. Se trata, por lo tanto, de espacios que ofrecen un tipo de servicio con una mayor fluidez y apertura que permite a los internos establecer otro tipo de interacción favorable a la adopción de pautas de socialización.

Los posibles usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por lo tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios, para lo cual deberá organizar:

- Servicios en el hogar de quienes no se pueden desplazar
- Servicios en las fábricas e industrias para sus empleados
- Servicios a quienes están internadas en instituciones como **prisiones** u hospitales
- Equipos y material de lectura especiales para personas con alguna discapacidad
- Física o sensorial, como los sordos e invidentes
- Materiales especiales para las personas con dificultades para aprender, como
- Materiales de lectura fácil y cintas de audio
- Servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino
- En una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen<sup>44</sup>

En la ley General de Bibliotecas públicas dice que se debe “[...] *ofrecer en forma democrática los servicios de consulta de libros y otros servicios culturales*

---

<sup>44</sup> *Directrices IFLA/UNESCO Op. Cit.*, p.30.

complementarios que permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las rama del saber”<sup>45</sup>

## 2.2.1 Colección

Una parte muy importante de la biblioteca será sin duda la colección, si se cuenta con un buen desarrollo de colecciones<sup>46</sup> se podrá brindar un buen servicio a la comunidad a la que se atiende de manera eficaz y eficiente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que se atiende en este caso en su mayoría los reclusos.

Según H. Lee (2000), Una colección bibliotecaria es una acumulación de recursos de información desarrollada por profesionales de la información, dirigida a una comunidad de usuarios o a un conjunto de comunidades.<sup>47</sup>

Para la *Enciclopedia of Library and Information Science* “una colección bibliotecaria es la suma total de materiales bibliotecarios –libros, manuscritos, publicaciones seriadas, publicaciones oficiales, folletos, catálogos, informes, grabaciones, películas de microfilm, micro tarjetas y microfichas, fichas perforadas, cintas de ordenados, etcétera constituyen los fondos de una colección particular.”<sup>48</sup>

La colección de la biblioteca de prisión es difícil de conformar, además hay temas que no pueden ser consultados por la comunidad. Sin embargo otros temas como el jurídico deben ser material obligatorio dentro de la colección de la biblioteca de prisión.

---

<sup>45</sup> *Ley General de Bibliotecas Públicas: texto y debate parlamentario*. México: SEP; DGB, 1988, p. 64.

<sup>46</sup> Definición de desarrollo de colecciones: es el proceso que permite identificar las fortalezas y debilidades de la colección de materiales de una biblioteca con base en las necesidades de los usuarios y los recursos de la comunidad, con el propósito de corregir las debilidades que se detecten (Evans, 2005, p. 15)

<sup>47</sup> LEE, Hur-li (2000) “What is a collection?” En: *Journal of the American society for information science*, 51, p. 1106

<sup>48</sup> *Encyclopedia of Library and information sciences: selection of library materials*. – Vol. 27

Lo que una persona lee en prisión depende de la calidad y utilidad de la colección de la biblioteca. Si cuenta con personal calificado, una colección de obras que satisfaga las necesidades de educación, recreación y rehabilitación de los reclusos, así como un espacio físico acogedor, estas bibliotecas pueden ser una parte importante de la vida además de los programas en la prisión. La biblioteca también representa un medio de contacto con el mundo exterior. Puede convertirse en una herramienta efectiva de control para la administración de la prisión, así mismo reduce la inactividad y estimula el uso productivo del tiempo. Por último, la biblioteca de prisión puede convertirse en el recurso de información fundamental que defina si un ex delincuente puesto en libertad fracasará o tendrá éxito en el exterior.<sup>49</sup>

Según Buckland (1995) dice que la función primordial de la colección bibliotecaria tradicional es la de facilitar la información buscada suministrando a sus usuarios el acceso adecuado a los recursos de información pertinentes.<sup>50</sup>

La colección de la biblioteca debe incluir materiales impresos y en otros formatos para satisfacer las necesidades de información, educativas, culturales, recreativas y de rehabilitación de la población reclusa, incluyendo una amplia variedad de materiales actuales impresos y no impresos similares a los que se encuentran en una biblioteca pública o escolar.<sup>51</sup>

Se debe actualizar constantemente la colección mediante las políticas de selección, en esta no debe haber censura en la selección de los materiales excepto en aquellos que representen una amenaza para la seguridad de la prisión.

Para Bryant (1987) "El objetivo de cualquier organización del desarrollo de la colección debe ser proveer a la biblioteca de una colección que haga frente a las

---

<sup>49</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p.5

<sup>50</sup> Buckland, M. (1995) "What will developers collections do?" En: information technology and Libraries, 14, p.155

<sup>51</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p12

necesidades propias de su población de usuarios, dentro de los límites de sus recursos personales y presupuestarios”<sup>52</sup>

## 2.2.2 Servicios

Los servicios de una biblioteca son de gran importancia así mismo por medio de estos se cumplen los objetivos de satisfacer las necesidades de información de su comunidad en este caso la del centro penitenciario.

Varios documentos avalados mundialmente sirven de base para el establecimiento y apoyo a los servicios bibliotecarios para reclusos:<sup>53</sup>

1. La *Normativa Estándar numero 40 para el Tratamiento de los Reclusos de las Naciones Unidas* (1955) dice: “Cada establecimiento deberá tener una biblioteca para el uso de todas las categorías de reclusos, suficientemente provista de libros instructivos y recreativos. Deberá instarse a los reclusos a que se sirvan de la biblioteca lo más posible.”

2. La *Carta del Lector* (1994), elaborada por el Comité Internacional del Libro y la Asociación Internacional de Editores publicada por la UNESCO, declara que “la lectura es un derecho universal.”

3. El *Manifiesto sobre la Biblioteca Pública* de la IFLA/UNESCO (1995) convoca a las bibliotecas públicas a servir a los reclusos.

4. El informe *Educación en la Prisión*, suscrito por el Consejo Europeo (Estrasburgo, 1990), incluye un capítulo sobre la biblioteca en prisión.

---

<sup>52</sup>BRYANT, Bonita (1987) “The organizational structure of collection development”. En: Library resources & technical services. 31 (April/June 1987) p. 118

<sup>53</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p 5

En casi todo el mundo, la mayoría de las personas que constituyen la población de prisiones y cárceles poseen pobre educación y habilidades sociales y provienen de medios donde la lectura no ha sido una ocupación frecuente o común.

Los servicios a usuarios deben incluir los siguientes:

- Servicio de referencia e información valiéndose de materiales internos y, de ser posible, obtenidos a través de Internet (para satisfacer las necesidades de información de los usuarios)

- Servicio de asesoría a los lectores (para recomendar materiales de interés teniendo en cuenta el nivel de lectura del usuario)

- Orientación bibliotecaria frecuente e instrucción periódica sobre el uso de la biblioteca

- Préstamo interbibliotecario (para acceder a las colecciones de otras bibliotecas a través de la participación en sistemas, redes u otras relaciones de cooperación regionales y estatales)

- Disponibilidad de materiales especiales para usuarios con discapacidades (por ejemplo: materiales de la biblioteca nacional para invidentes, grupos de apoyo a las discapacidades, etc.)

Los servicios que brinda la biblioteca a los reclusos que se encuentren en condiciones restringidas deben ser similares a los que recibe la población general.<sup>54</sup>

Una persona por estar encarcelada no renuncia a su derecho a aprender y a tener acceso a la información; por tanto, la biblioteca de prisión debe ofrecer materiales y servicios semejantes a los de las bibliotecas públicas en el mundo “libre”. Sólo se

---

<sup>54</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p15

deben imponer restricciones en el acceso a los materiales de lectura cuando el mismo represente un peligro inminente para la seguridad de la prisión.<sup>55</sup>

### 2.2.3 Usuarios

El usuario se refiere a “La persona, grupo o entidad (usuario corporativo) y es aquel que utiliza la información o los servicios de la biblioteca.”<sup>56</sup>

Los usuarios principales serán los reclusos, esto no quiere decir que no se le brinde servicio a otro tipo de usuarios, como custodios, personal administrativo o profesores incluso los familiares que visitan a los reclusos.

### Acceso

- Todos los reclusos deben tener acceso a la biblioteca y sus servicios, sin importar su clasificación de seguridad o ubicación dentro de la prisión. El acceso a los servicios bibliotecarios debe limitarse solamente en caso de que se demuestre que hubo una infracción de las normas de la biblioteca.
- Los reclusos que pueden trasladarse sin restricciones dentro de la instalación deben tener la oportunidad de visitar la biblioteca todas las semanas por un período de tiempo lo suficientemente largo como para permitirles seleccionar y revisar materiales, hacer preguntas de consulta, solicitar préstamos interbibliotecarios, leer materiales que no circulan y participar en actividades culturales organizadas por la biblioteca.
- El horario de la biblioteca debe ajustarse a los programas educativos y funciones de trabajo, con el fin de reducir los conflictos de horario.

---

<sup>55</sup> Idem. *Op. Cit.*, p4

<sup>56</sup> Núñez, Paula. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. Revista interamericana de Bibliotecología, 23 (12), p 13

- En los lugares donde a los reclusos se les permita salir del centro para trabajar o estudiar, se deben hacer arreglos para que puedan hacer uso de la biblioteca pública o académica de la localidad.
- Los reclusos en estado de aislamiento (salas de hospitales, custodia preventiva, celdas de castigo, etc.) deben tener acceso a un catálogo (en formato impreso o electrónico) o a la colección de la biblioteca de la prisión y se les debe permitir solicitar materiales de la colección principal y a través de préstamos interbibliotecarios.<sup>57</sup>

## 2.3 Importancia

En la actualidad conceptos como reinserción o rehabilitación social adquieren vital importancia como estrategias de prevención de la delincuencia. El centro penitenciario Neza-Bordo es visto como centro de reinserción social; nueva visión en donde las bibliotecas penitenciarias cumplen un rol central en cuanto centros de recreación y formación por medio de la lectura y el acceso a diversos recursos de información esto con la colaboración de los centros educativos dentro de los penales.

Por otra parte, la casi inexistente información documentada en nuestro país sobre las bibliotecas de prisión, situación que nos pone en desventaja, respecto a otras naciones, fundamentalmente europeas y norteamericanas, donde la problemática de las bibliotecas penitenciarias ha estado desarrollándose en algunos casos por más de 100 años, con una amplia tradición de publicaciones y estudios. Por último, las complicaciones propias de las prisiones, tales como la seguridad y acceso, además de cierto desinterés de parte de los profesionales de la información por inmiscuirse en este ámbito, también son factores de abandono en que se han sumido la mayor parte de estas unidades a nivel nacional.

---

<sup>57</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p.7

La biblioteca de prisión, tiene una connotación de salida, un escape en la imaginación del recluso además lo aparta de todo, es un lugar tranquilo en el que puede olvidar por un rato lo difícil que es vivir o sobrevivir dentro de una prisión, es un refugio para toda la comunidad que así lo desee así mismo no tiene barreras y está abierta a todos.

El vivir dentro de la prisión va alejando progresivamente a los sujetos de los modelos de comportamiento de la sociedad exterior inculcándoles valores y patrones de la vida de prisión. La lectura puede ser entonces un canal de comunicación que no permita al sujeto ser absorbido por las pautas de interacción carcelaria y le posibilite tener cierto contacto con el afuera.

Las necesidades de información juegan un papel importante dentro de los estudios de usuarios además nos permitirán en base a resultados conocer datos importantes para tener un buen desarrollo de colecciones y a su vez satisfacer las necesidades de información en este caso de la comunidad del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca.

Por otro lado, se debe mencionar que son los trabajadores de la educación; los profesores del área educativa quienes dan la mayor batalla contra los diversos obstáculos administrativos para la adquisición de material documental, tan necesario para satisfacer las necesidades de información de la comunidad, esto por la inexistente presencia de personal profesional en bibliotecología dentro de la biblioteca del centro penitenciario.

BIBLIOTECA



DE PRISION

---

<sup>58</sup> Kropotkin P. Las prisiones, Cuarta edición cibernética, capítulo 3. 2003. Consultado el 1 de mayo del 2013 [En línea]: [http://www.antorcha.net/biblioteca\\_virtual/derecho/prisiones/prisiones.html](http://www.antorcha.net/biblioteca_virtual/derecho/prisiones/prisiones.html)

## **2.4 Biblioteca del centro de readaptación social Neza-Bordo**

Se dará una breve explicación de los servicios, usuarios, colecciones, ubicación, objetivos, misión y visión de la biblioteca del centro Neza-Bordo, así como algunos de sus problemas entre los que destacan la falta de personal profesional dentro de la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social nezahualcóyotl bordo de xochiaca.

De los servicios se pueden mencionar el préstamo en sala, préstamo en celda, se puede decir que cuentan con el servicio de consulta pero el personal que realiza esta actividad no es profesional en bibliotecología y pertenece al área educativa; estos son los servicios que tiene la biblioteca del centro penitenciario.

De los usuarios se debe mencionar que los principales usuarios serán los prisioneros además del personal administrativo y profesores del área educativa.

La colección consta de libros y revistas además de posters, periódicos, diccionarios y enciclopedias pero es lamentable que no se pueda contabilizar; por los constantes motines que se presentan en el centro penitenciario; los reclusos queman los libros de la biblioteca de hecho en el transcurso de esta investigación el centro penitenciario fue víctima de dos motines; con estos la quema de material documental, que difícilmente será sustituido.

En cuanto a los objetivos la biblioteca del centro penitenciario no cuenta con objetivos, misión ni visión es por eso que en las conclusiones se proponen las antes mencionadas.

En cuanto al personal que maneja la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca; esta pertenece al área educativa pero no son profesionales del área bibliotecológica.

La ubicación del penal es avenida Adolfo López Mateos sin número, prolongación Benito Juárez, código postal 57000 Nezahualcoyotl Estado de México.<sup>59</sup>



Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos Estado de México. CeCyTeEM. Consultado el 09 de abril del 2013 [En línea] [http://cecytem.edomexico.gob.mx/cecytem/imagenes/planteles/mapa\\_228.jpg](http://cecytem.edomexico.gob.mx/cecytem/imagenes/planteles/mapa_228.jpg)



Wikimapia el mapa es más nítido [En línea] <http://wikimapia.org/#lang=es&lat=19.423363&lon=-99.012383&z=18&m=b>

<sup>59</sup> Gobierno del Estado de México. Dirección General de Prevención y Readaptación Social Nezahualcoyotl bordo de Xochiaca Consultado el 9 de abril del 2013. [En línea]: [http://qacontent.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca\\_direccion/directorio/index.htm](http://qacontent.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca_direccion/directorio/index.htm)

El espacio físico de la biblioteca es pequeño, además esta compartido con el espacio del área educativa es decir, no cuenta con un edificio propiamente para la biblioteca, comparten las sillas y mesas de la biblioteca, cuenta con estantería abierta y algo de papelería para los préstamos de celda, no cuentan con credencialización esto provoca que la pérdida del material documental sea frecuente.

Las pautas para reclusos mencionan una serie de recomendaciones para una correcta administración de las bibliotecas dentro de las prisiones; estas son muy adaptables a cualquier biblioteca, a continuación se mencionan:

- La redacción de las pautas para la prestación de servicios bibliotecarios debe ser desarrollada por las autoridades nacionales y/o locales de prisiones.  
Estas normas deben enunciar de forma clara la misión y los objetivos, así como las fuentes de financiamiento y responsabilidades administrativas para los servicios bibliotecarios. Los criterios deben basarse en principios y regulaciones relacionados con las bibliotecas y deben revisarse y actualizarse con regularidad.
- Las pautas para bibliotecas en prisiones deben servir de base para el desarrollo de procedimientos bibliotecarios locales, tratando temas como actividades diarias y horario de servicio, selección de materiales, catalogación y procesamiento, donaciones, circulación y acceso a materiales, inventario y descarte, sujeción a los derechos de autor, recopilación de la información de la biblioteca, selección de personal, preparación del presupuesto, servicios al lector, revisión de la política y uso de las computadoras y tecnología de la información.
- Dado que el control de la administración y financiamiento para las bibliotecas en prisiones varía para cada país (ministerio de justicia nacional, gobierno del condado o municipio, biblioteca pública o sistema de bibliotecas, ministerio de cultura o educación, etc.) y, en algunos casos, varias organizaciones gubernamentales comparten este control o responsabilidad, es importante

tener un acuerdo o contrato legal en orden que explique los aportes de cada parte y los servicios que ofrece.

- Es muy recomendable que la biblioteca desarrolle y ponga en aplicación un plan de largo alcance (de 3 a 5 años). El plan debe estar basado en una evaluación exhaustiva de las necesidades de los usuarios. Debe incluir una declaración de su misión y una descripción del papel fundamental que desempeña la biblioteca dentro de la institución (por ejemplo: como medio para la lectura recreativa, centro de apoyo al programa de educación, recurso para el estudio independiente y la formación continua, centro cultural, centro de información sobre profesiones y empleos, centro de información legal, etc.). Por otro lado, el plan debe incluir propósitos, objetivos medibles, estrategias para cumplir los objetivos y métodos de evaluación. El plan debe estar avalado por la administración de la prisión.
- Es conveniente realizar una evaluación de los resultados del programa de la biblioteca cada 3 ó 5 años con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos, así como para evaluar la eficacia de los servicios.<sup>60</sup>

Además las pautas nos dicen cómo deben ser las instalaciones y el equipo que se debe utilizar para la biblioteca, por ejemplo tamaño de las áreas, así como el mobiliario y las tecnologías de la información, siempre que no comprometa la seguridad de la prisión. También mencionan como debe ser el personal a cargo de las bibliotecas, igualmente menciona como debe ser manejado el presupuesto y cuanto; además nos habla de la colección como debe estar conformada y como se debe adquirir el material, mediante las políticas de selección, por último estas pautas nos hablan de cómo debe ser la comunicación dentro de la biblioteca con los demás departamentos del centro penitenciario, de igual forma la promoción o el marketing de los servicios

---

<sup>60</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p.6

bibliotecarios que se brindan dentro de la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca.<sup>61</sup>

Cabe mencionar que estas pautas son una herramienta para el diseño, aplicación y evaluación de los servicios bibliotecarios para reclusos; estas pautas servirán como una declaración general de principios sobre el derecho fundamental de los reclusos a leer, aprender y acceder a la información y están dirigidas a los administradores de bibliotecas, autoridades de las prisiones, las ramas legislativas y administrativas del gobierno y otras entidades o autoridades responsables de la administración y financiamiento de las bibliotecas en prisiones.<sup>62</sup>



---

<sup>61</sup> LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne. Op. Cit., p.9

<sup>62</sup> Ibid. Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos... Op. Cit., p.3

# Capítulo III: Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca del centro penitenciario neza-bordo.

## 3.1 Centro de readaptación social Neza-Bordo.

El centro entra en funciones en el año de 1997<sup>63</sup> sin embargo, aunque no se pudo precisar el dato exactamente; la misión, visión y objetivos de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social son los siguientes:

### Misión

Eficientar y consolidar los programas en materia de prevención y readaptación social, fortaleciendo las acciones tendientes a la prevención de conductas antisociales, la disminución de índices de reincidencia delictiva y la reincorporación social de las personas privadas de su libertad como individuos productivos.

### Visión

En los próximos años la población interna se incrementará, por lo que la Dirección General desarrolla políticas interinstitucionales más eficientes con base en programas y sistemas de prevención social debiendo considerar entre otros factores fundamentales el establecimiento y eficacia de las estrategias a seguir, aspectos que permitirán potencializar la labor penitenciaria en el Centro penitenciario Neza Bordo.

---

<sup>63</sup> Secretaría de Seguridad Ciudadana. Dirección General de Prevención y readaptación social. Antecedentes. Consultado el 10 de abril del 2013. [En línea]:

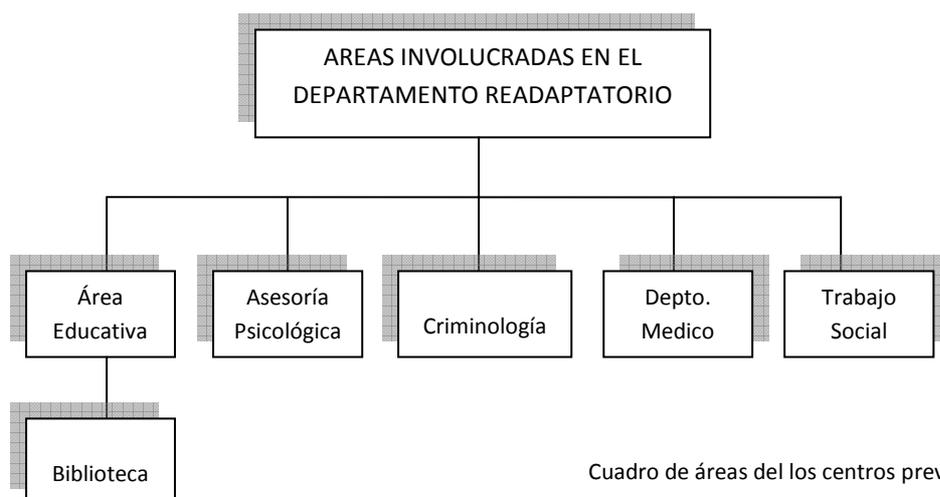
[http://portal2.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca\\_direccion/antecedentes/index.htm](http://portal2.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca_direccion/antecedentes/index.htm)

## Objetivos

Planear, ejecutar, controlar y evaluar los planes, programas y actividades que contribuyan a reducir los índices de criminalidad en el Estado de México mediante el fortalecimiento y consolidación de sistemas integrales de prevención, rehabilitación, readaptación y reincorporación social de las personas privadas de su libertad.

La aplicación del tratamiento de readaptación es progresiva, técnica e individualizada, sin embargo; debido a las condiciones y necesidades actuales, se ha implementado el “Modelo Estratégico de Readaptación Social”, basado fundamentalmente en los aspectos humanistas y científicos que han distinguido a la situación penitenciaria del Estado de México.

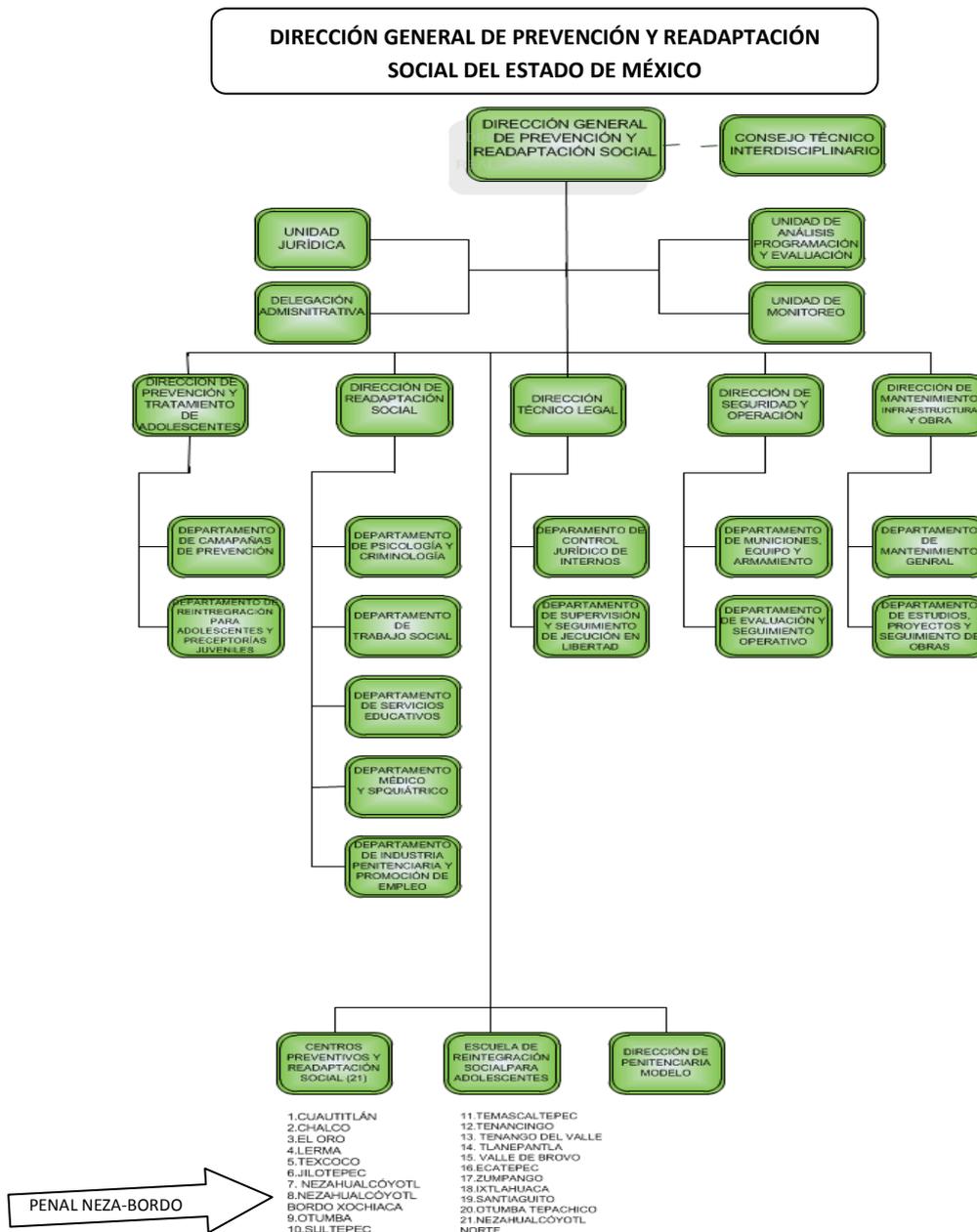
Es operado por un equipo interdisciplinario, en base a un trabajo a conciencia de normas, valores, conocimientos, hábitos y habilidades, desde la especificidad de cada una de las áreas involucradas en el tratamiento de readaptación: Medicina, Psicología, Trabajo Social, Servicios Educativos, Laboral, Vigilancia y Área Jurídica, además de la participación de grupos de la sociedad civil.



Cuadro de áreas del los centros preventivos

La educación que se imparte, tiene como objetivo que los internos adquieran los conocimientos necesarios que les permitan acreditar y certificar de carácter obligatorio su educación básica.<sup>64</sup>

Se presenta el organigrama donde se ubica en la parte más baja el centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca.



Gobierno del Estado de México. Dirección General de Prevención y Readaptación Social Nezahualcoyotl Bordo de Xochiaca Consultado el 9 de abril del 2013. [En línea]: [http://gacontent.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca\\_direccion/directorio/index.htm](http://gacontent.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca_direccion/directorio/index.htm)

<sup>64</sup> *Ibíd.* Áreas de tratamientos. Consultado el 10 de abril del 2013. [En línea]: [http://portal2.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca\\_direccion/antecedentes/index.htm](http://portal2.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca_direccion/antecedentes/index.htm)

## 3.2 Análisis de los resultados.

Para conocer las necesidades de información de la comunidad de las bibliotecas del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca se aplicó un cuestionario, con la finalidad de recolectar los datos necesarios para poder darles respuesta a las siguientes interrogantes:

1 ¿Cuáles son las necesidades de información más frecuentes de la comunidad que acude a la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca?

2 ¿Qué tipo de libros son los que proporciona la biblioteca del centro para satisfacer las necesidades de información de la comunidad?

3 ¿La biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca logra satisfacer las necesidades de información de su comunidad?

De acuerdo con las preguntas anteriores se debe verificar si el centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca cumple o no con los objetivos de la biblioteca.

El tipo de estudio de usuarios es cuantitativo, se seleccionó una muestra de la comunidad del centro penitenciario Neza-Bordo en el Estado de México, el método es un estudio de usuarios, la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario para la recolección de datos para posteriormente analizar y discutir los resultados.

La población de la comunidad del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca consta de 3360 habitantes, a la cual se aplicó un muestreo probabilístico con una muestra aleatoria simple (M.A.S.) el principio básico en que se apoya este tipo de muestreo es dividir la población en estratos, con el fin de obtener representatividad de los distintos estratos que componen la población y hacer

comparaciones entre ellos. En cada uno se selecciona una muestra, cuya suma representa la muestra total.<sup>65</sup>

Los cuestionarios aplicados a la comunidad penitenciaria fueron 185 divididos en dos partes:

- 167 de hombres, reclusos o personal administrativo de la prisión
- 18 mujeres, reclusas o personal administrativo de la prisión

El cuestionario constó de 10 preguntas, 9 cerradas y una abierta. **(Ver anexo 1)**

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

p= probabilidad de frecuencia

Estos datos se utilizaron en la siguiente fórmula. **(Véase tabla de muestreo 1)**

El tamaño de la muestra es de 185 la cual se dividió en dos partes, proporcionales a la población de la comunidad del Centro Preventivo y de Readaptación Social Nezahualcoyotl Bordo de Xochiaca dando como resultado 167 hombres y 18 mujeres ya que en promedio el 90% son hombres y el 10% mujeres, los cuales se tradujeron en igual número de cuestionarios que se aplicaron a dicha comunidad.

---

<sup>65</sup> Rojas Soriano Raúl. Guía para realizar Investigaciones sociales, p. 288. consultado el 03 de marzo de 2013 [en línea]: <http://books.google.com.mx/books?id=INHY5Yet-xQC&pg=PA292&lpg=PA292&dq=rojas+soriano+raul+muestra&source=bl&ots=93VZOdx8-&sig=Y2W-8LRhSprlxWAPP1GLdzIC5IU&hl=es&sa=X&ei=SjpbUcy7IsG8qQGL4ICwCg&sqi=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=rojas%20soriano%20raul%20muestra&f=false>

**Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas o conocidas**

N [tamaño del universo]	<b>3,360</b>
-------------------------	--------------

p [probabilidad de frecuencia +]	<b>0.5</b>
----------------------------------	------------

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0.05	1.64
<b>95%</b>	<b>0.025</b>	<b>1.96</b>
97%	0.015	2.17
99%	0.005	2.58

Fórmula utilizada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n_0 = p*(1-p)* \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

**Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 3360 con una p de 0.5**

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10.0%	9.0%	8.0%	<b>7.0%</b>	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%
90%	66	81	102	132	177	249	374	611	1,120	2,240
<b>95%</b>	93	115	144	<b>185</b>	247	345	509	810	1,400	2,489
97%	114	139	174	224	298	413	604	942	1,569	2,614
99%	159	194	241	308	406	556	794	1,193	1,859	2,796

**Tabla de muestreo 1.**

Indemer. Investigación de mercados. Colombia mercadeo. Consultado el 14 de marzo del 2013 [En línea]: <http://www.colombiamercadeo.com/documentos-de-aprendizaje/4-documentos-para-aprendizaje/50-calculer-su-muestra-gratuitamente.html>

El tamaño de la muestra es de 185 reclusos, con un 95 % de nivel de confianza y un 7.0 % de nivel de error.

El tipo de estudio aplicado es cuantitativo, se seleccionó una muestra de la comunidad del centro penitenciario Neza-Bordo en el Estado de México, el método es un estudio de usuarios, la técnica es la encuesta así mismo el instrumento es el cuestionario para la recolección de datos para posteriormente analizar además de discutir los resultados.

## ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS MEDIANTE EL CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

#### 1. ¿Sexo?:

Masculino	Femenino
167 (90%)	18 (10%)

La población total del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca es de 3360 individuos y la muestra es de 185 a la cual se aplicó el cuestionario, esta pregunta se realizó para conocer el promedio general de hombres y mujeres que habitan el centro; con un 90%, 167 hombres y 10%, 18 mujeres.

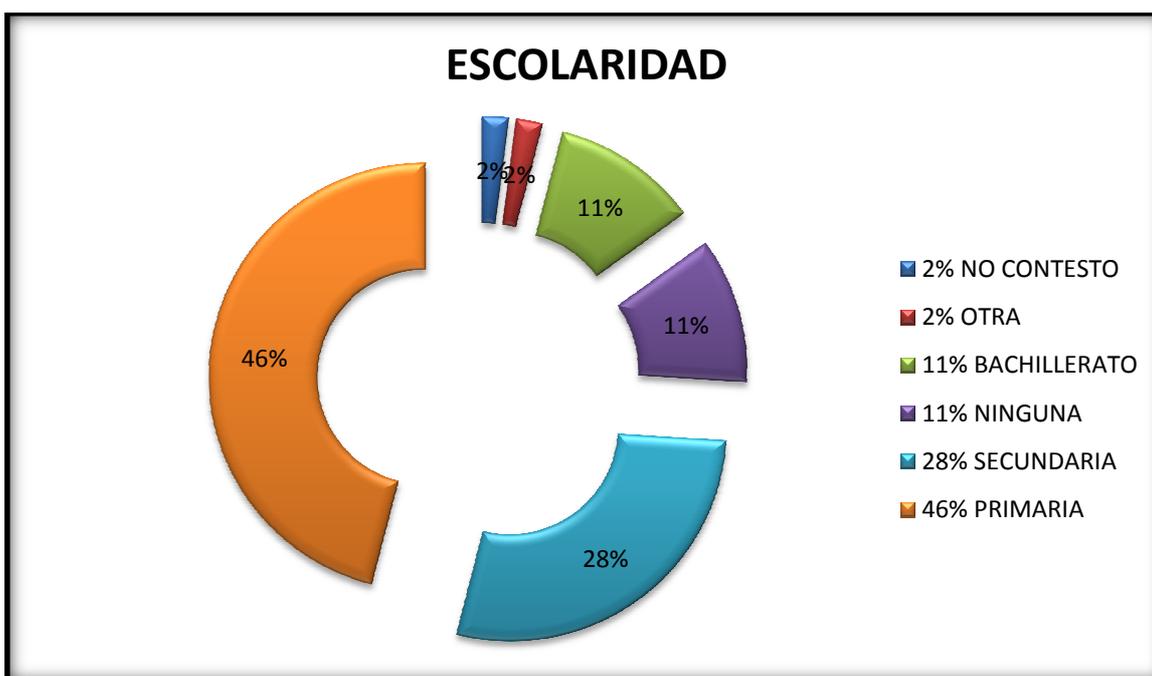
#### 2. ¿Edad?:

18-20 años	6 (4%)
21-30 años	59 (31%)
31-45 años	86 (46%)
46-60 años	22 (11%)
Más de 61 años	6 (4%)
No contesto	6 (4%)

Esta cuestión se realizó con el fin de conocer la edad promedio de la población del centro penitenciario Bordo de Xochiaca; 86 personas marcaron el rango de 31-45 años con un 46%, le siguen 59 personas que marcaron el de 21-30 años con un 31%, después 22 personas marcaron el de 46-60 años con un 11%, empatados con un 4% entre 18-20 años y más de 61 años, además del 4% que no contestó, esto nos habla de una población madura que tiene una buena posibilidad de reinserción social; mediante el proceso de capacitación y alfabetización; la biblioteca juega un papel primordial dentro del proceso de educación.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

### 3. ¿Escolaridad?



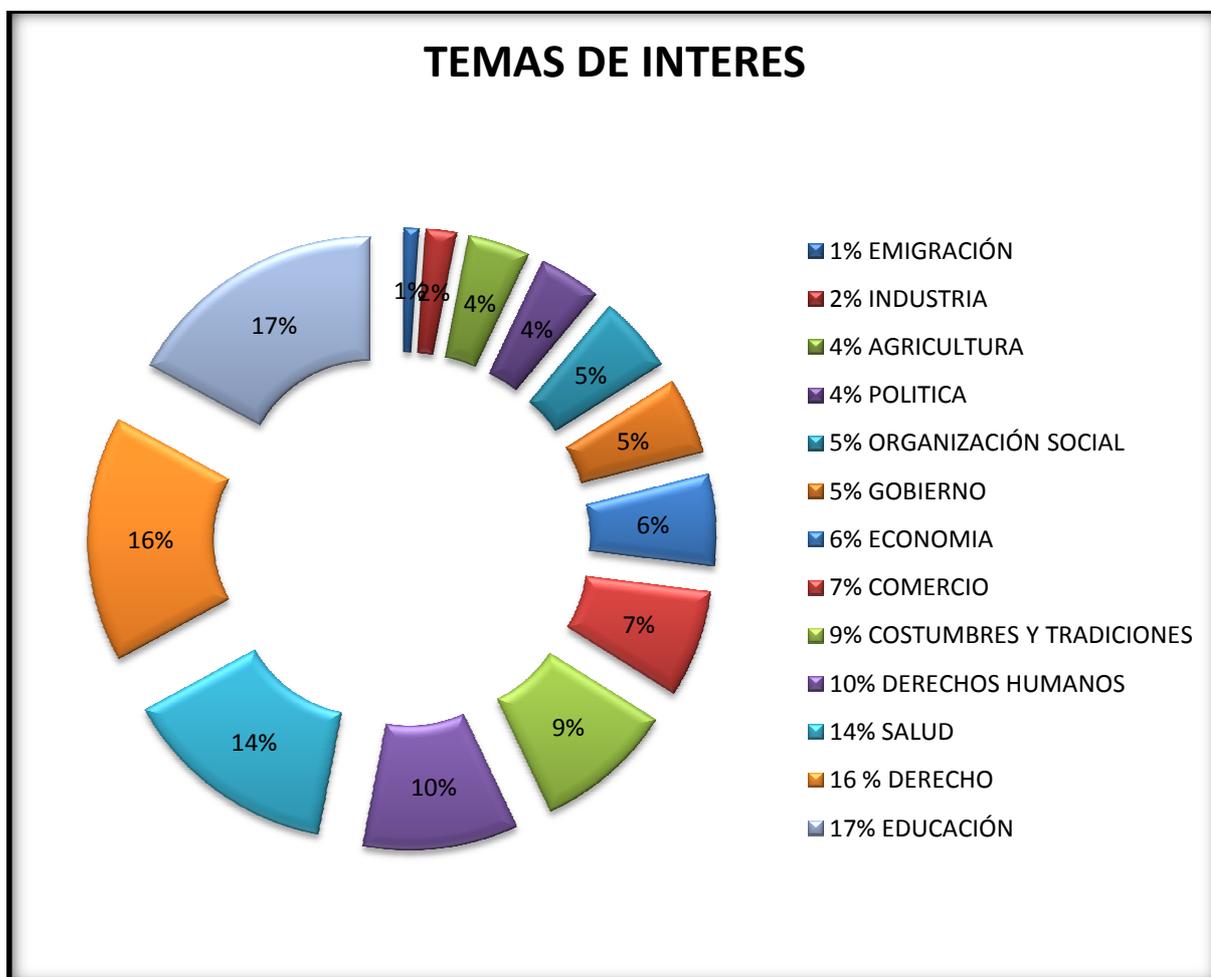
La interrogante va enfocada a conocer la escolaridad promedio de la comunidad del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca en su mayoría con 91 personas es primaria o secundaria (46%), con 52 personas (28%), sin embargo, el área educativa trata de abarcar la mayor parte de los reclusos, para que tengan oportunidad de realizar o terminar el nivel medio superior; la biblioteca será una herramienta que ayuda al objetivo del área educativa en los diferentes niveles que imparten (primaria, secundaria, propedéutico de preparatoria, preparatoria abierta y talleres académicos multidisciplinarios).

En el caso de otra específicamente el 2% son:

- Carrera técnica Auxiliar contable
- Ingeniero electromecánico industrial

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

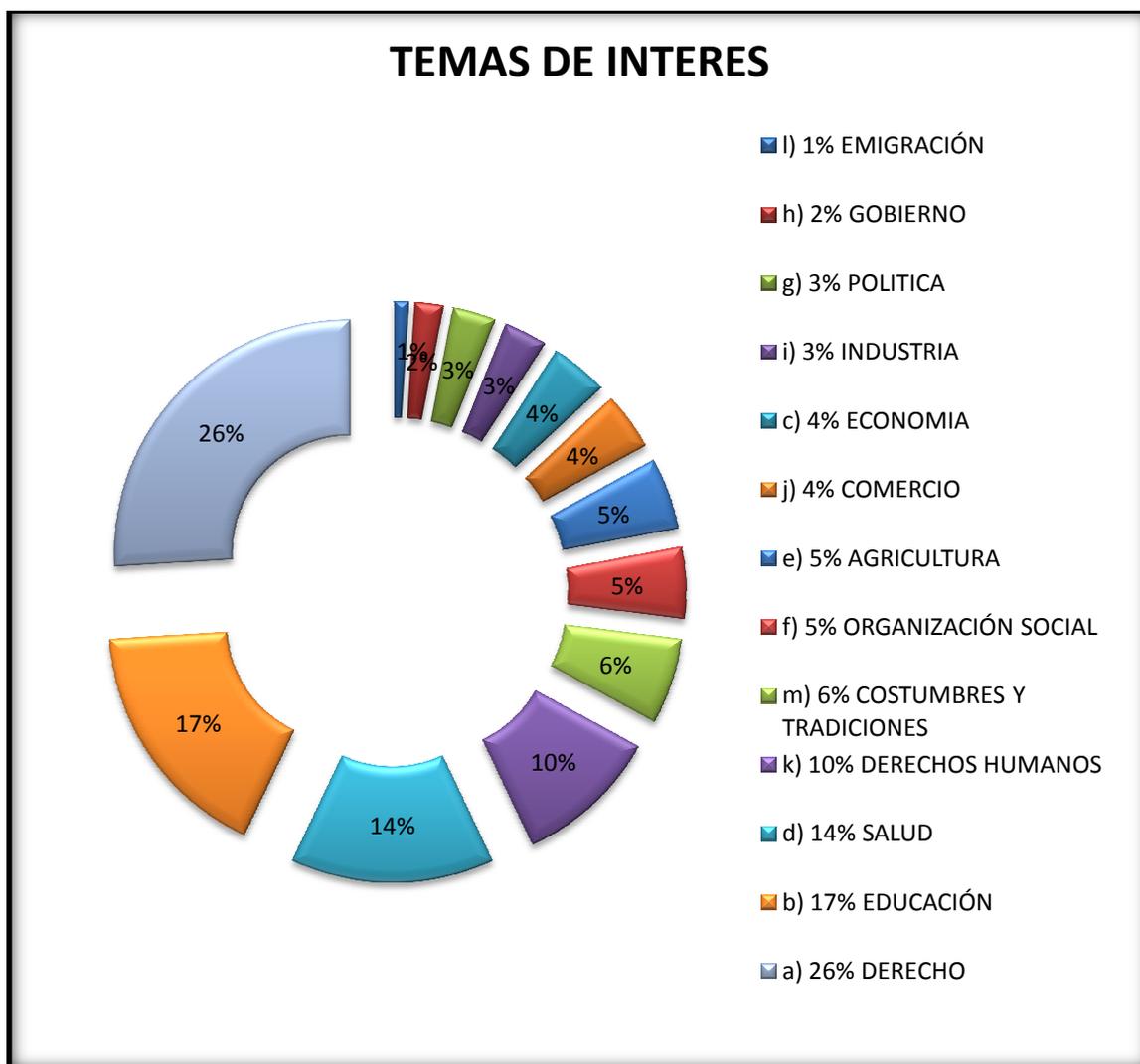
### 4. ¿Qué temas son de su interés?



Esta pregunta se realizó para conocer el tema de mayor interés en la comunidad, es el de educación con 102 encuestados (17%), le sigue derecho con 98 (16%), luego salud con 81 (14%), derechos humanos con 62 (10%), costumbres y tradiciones, comercio, economía, agricultura, gobierno y organización social, política, industria por último emigración, esto nos dice que los temas con mayor interés son educación, derecho y salud; estos nos servirán como guía para conocer las necesidades de información de la comunidad.

**CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO**

5. ¿Señale con una X en cuál de los temas anteriores requiere obtener mayor información?



La cuestión se realizó para saber el tema, en que se requiere mayor información; es derecho con 86 personas (26%), después educación con 54 (17%), luego salud con 43 (14%), derechos humanos con 30 (10%), costumbres y tradiciones, agricultura y organización social, economía y comercio, industria y política, gobierno por último está emigración es importante destacar que aunque el tema numero uno de interés es educación en el que se requiere mayor información es derecho porque necesitan defenderse ellos mismos ya que no confían en los abogados que les da el estado.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

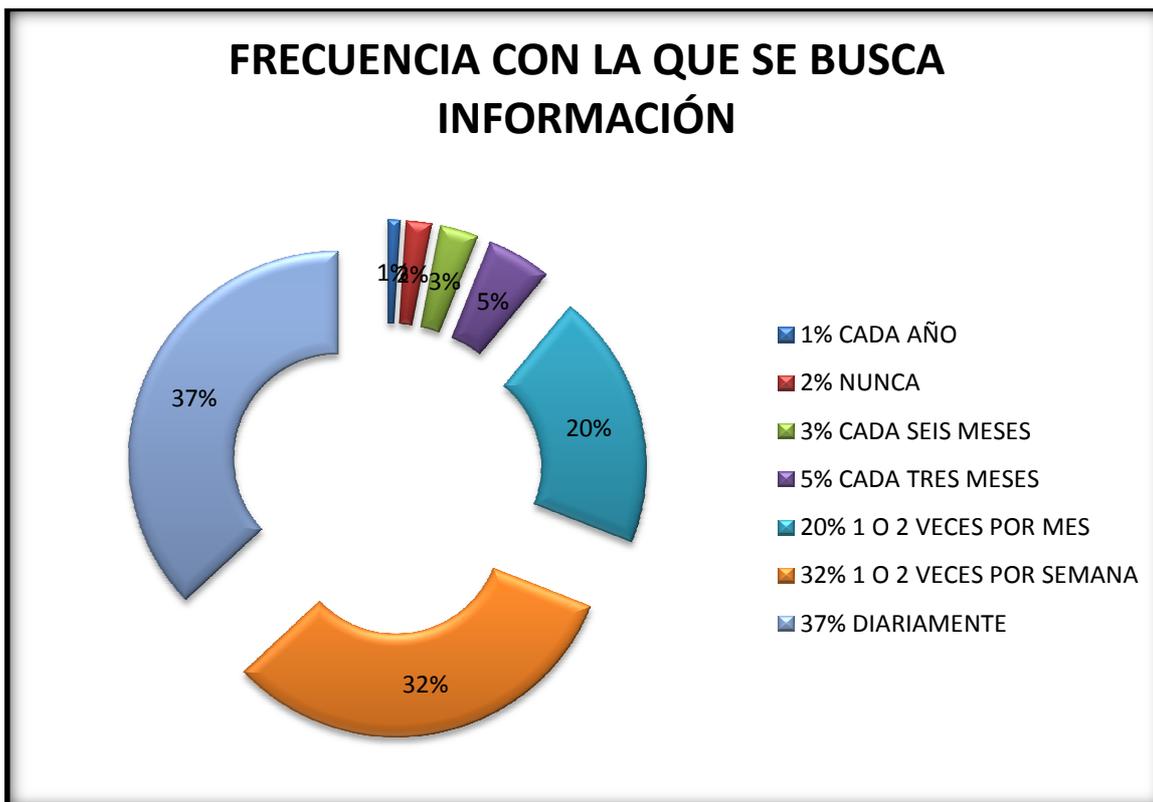
### 6. ¿Qué tipo de materiales necesita con mayor frecuencia?



La interrogante está dirigida a conocer el tipo de material que se utiliza con mayor frecuencia; los libros con 123 individuos (30%) son los primeros, seguido de los códigos, leyes y reglamentos con 82 (21%), diccionarios con 54 (13%), enciclopedias con 47 (12%), normas y periódicos con un 6%, revistas con un 4%, tesis con 2%, catálogos con 1% y por último, otros específicamente libros de filosofía.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

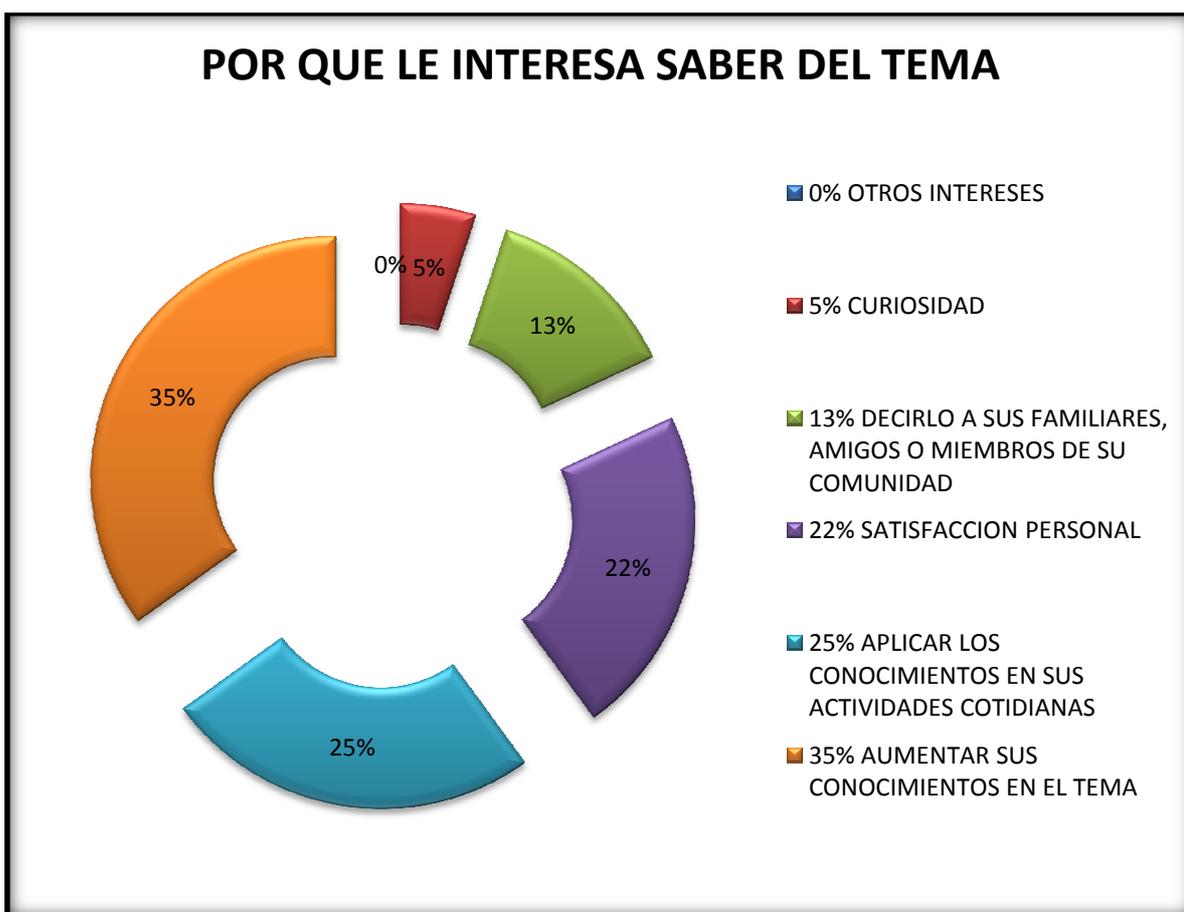
### 7. ¿Señale la frecuencia con la que busca la información?



La frecuencia con la que se busca la información es la siguiente; diariamente con 69 personas (37%) es la primera opción, de una a dos veces por semana con 60 (32%), de una a dos veces por mes con 38 (20%), cada tres meses 5%, con 3% cada seis meses, nunca con 2% y por último 1% cada año, se puede decir que la biblioteca es visitada con frecuencia sin embargo es necesario darle mayor publicidad a los servicios para atraer más usuarios.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

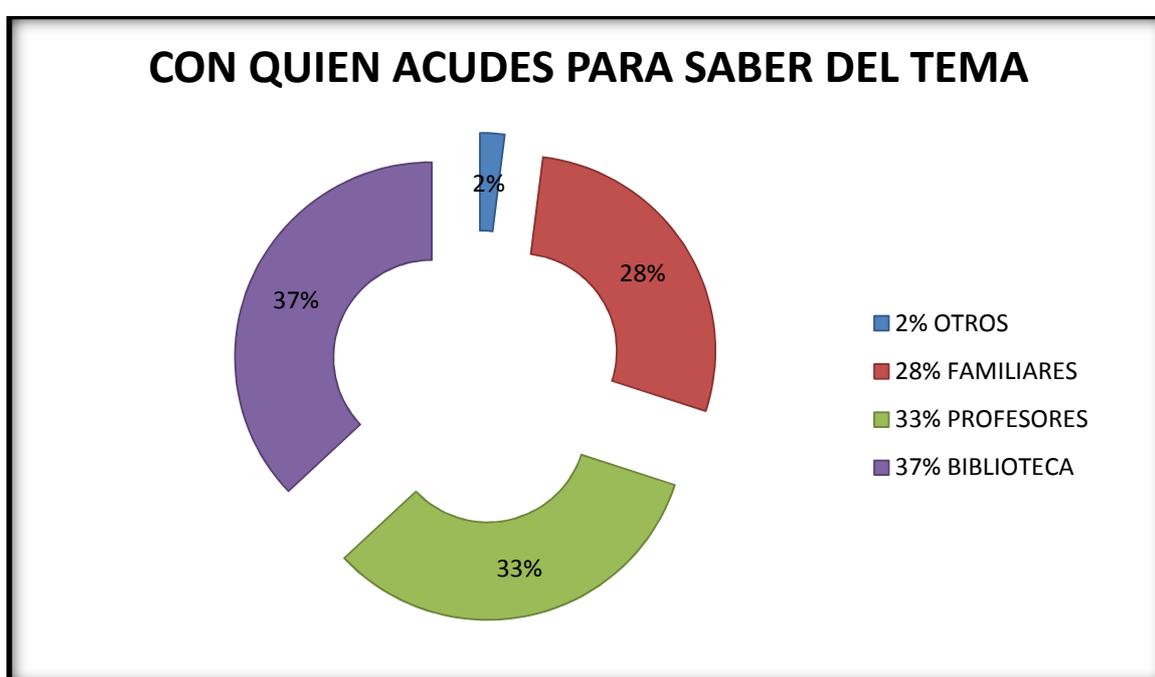
### 8. ¿Por qué le interesa conocer o saber sobre el o los temas?



Esta pregunta es para saber, por qué les interesa ese tema en particular, según los resultados al 98 de los encuestados (35%) les interesa saber del tema para aumentar sus conocimientos del tema en particular, con un (25%) 68 personas para aplicar los conocimientos en sus actividades diarias, 60 para satisfacción personal (22%), 36 individuos para decirlo o contarlo a sus familiares, amigos o miembros de su comunidad (13%), y con un 5% por curiosidad; esto nos permite tener datos para la adquisición de materiales para satisfacer sus necesidades de información.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

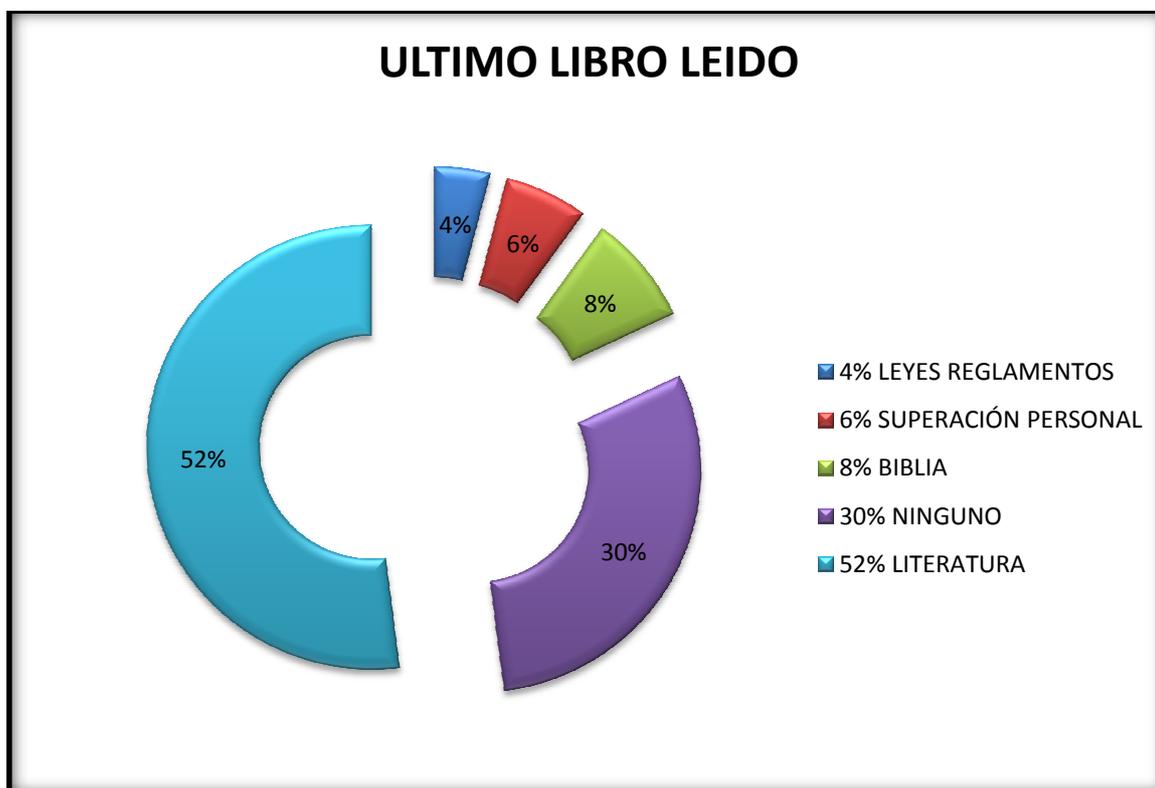
9. ¿Si no encuentra la información que busca, con quién piensa acudir para saber del tema?



Esta cuestión es para saber de un tema en particular, la mayoría de la comunidad encuestada acude a la biblioteca con 78 personas (37%), 69 encuestados (33%) acuden con los profesores, 58 encuestados (28%) marcaron familiares y otros con un 2% como alcoholísticos anónimos o los mismos compañeros, se debe resaltar que la biblioteca cumple con su labor de ser la más consultada para saber de un tema en particular.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

### 10. ¿Qué libro fue el último que has leído?



La última pregunta está enfocada al último libro que ha leído la comunidad encuestada, los resultados dicen que en un 53% son títulos de literatura (**véase el anexo 2**), después ninguno con un 30%, la biblia con un 8%, sobre superación personal un 6% y por último leyes y reglamentos con un 4%, los resultados arrojan que los libros de literatura son los más consultados en segundo lugar esta ninguno, se debe poner especial atención y dar solución con programas de fomento a la lectura para promoverla.

### 3.4 Discusión

Según el análisis de los resultados se mencionaran y discutirán los datos obtenidos del cuestionario aplicado a la muestra de la comunidad de la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca para su posterior conclusión.

El grupo encuestado está integrado por internos y personal administrativo de la prisión, entre hombres y mujeres, en su mayoría hombres, la edad con mayor porcentaje es entre 31 y 45 años con 86 personas (46%) que marcaron este rango de edad, le sigue la de 21-30 años con 59 personas (31%), tenemos que la edad promedio del centro penitenciario, es entre 21 y 45 años con 135 personas (77%) que están dentro de este rango.

En cuanto a la escolaridad será primaria y secundaria la que tengan mayor porcentaje con 143 personas (74%) en promedio, esto nos dice que la biblioteca será una herramienta principal dentro del proceso de aprendizaje del área educativa, en los niveles que imparten: propedéutico de preparatoria, preparatoria abierta y talleres académicos multidisciplinarios.

En el caso de otra específicamente son:

-Carrera técnica

-Auxiliar contable

-Ingeniero electromecánico industrial

El 11% de los encuestados no tienen ningún estudio es importante que se anime a superarse y terminen algún nivel de educación básica.

Es importante señalar que el tema que consultan y que obtuvo el mayor porcentaje es el de educación, con 102 personas que marcaron el inciso (17%) esto tal vez por la influencia del área que está a cargo de la biblioteca, está es el área educativa, le sigue el derecho con 98 personas que marcaron el inciso (16%) en el cual los resultados

deben ser más reales además los reclusos tienen el interés de defenderse ellos mismos, legalmente hablando, el siguiente es salud con 81 personas (14%); los reclusos se preocupan por el grado de insalubridad en el que se encuentran viviendo o sobreviviendo.

Como se mencionó antes, en el tema que se tiene mayor interés, es derecho con 86 personas que marcaron esta opción (26%) ya que los internos tienen la necesidad de defenderse ellos mismos, porque no confían en los abogados de oficio que les asignan, después el tema de educación con 54 personas (17%), derechos humanos con 30 personas, costumbres y tradiciones con 20 personas, agricultura y organización social con 15 personas cada uno, comercio, economía, política, industria, gobierno y por último esta emigración en estos datos estará basado el material que se propondrá para la selección así mismo su posterior adquisición.

El material que se utiliza con mayor frecuencia son los libros con 123 personas que marcaron esta opción (30%) seguido de los códigos, leyes y reglamentos con 82 personas, después material de consulta como los diccionarios y enciclopedias luego normas, periódicos, revistas, tesis, catálogos.

La frecuencia con la que se busca la información es diaria con 69 personas (37%) que marcaron esta opción, de una a dos veces por semana con 60 personas (32%) sumándolos tenemos 69% en promedio, esto nos dice que los prisioneros si necesitan la información de forma habitual.

Según los datos recolectados al 35% o 98 de los encuestados les interesa saber del tema para aumentar sus conocimientos sobre ese tema, con un 25% o 68 personas para aplicar los conocimientos en actividades diarias, 60 personas o 22% para satisfacción personal, le sigue decirlo o contarlo a sus familiares con 36 personas o 13%, amigos o miembros de su comunidad, y por último por curiosidad con un 5%.

En relación de saber con quién se acercan para preguntar sobre el tema que más les interesa, con 78 personas marcaron a la biblioteca con un 37%, 69 personas o 33%

acuden a los profesores, 58 personas o 28% con familiares y otros; 5 personas o 2% con alcohólicos anónimos o los mismos compañeros.

La última pregunta es sobre lo último que han leído los reclusos encuestados, los datos obtenidos nos dicen que con un 53% son títulos de literatura (**véase el anexo 2**), después **ninguno con un 30%**, luego la biblia con un 8%, sobre superación personal un 6% y por último leyes y reglamentos con un 4%, de igual forma estos datos son necesarios para saber que materiales seleccionar para su posterior adquisición.

Los estudios de usuarios son de vital importancia para los centros documentales esto aunado a la importancia que tiene la biblioteca, en este caso como herramienta para la reinserción social de los individuos además de escuchar a los usuarios sobre algún material en el que estén interesados, esto para tener un correcto desarrollo de colecciones, para la satisfacción las necesidades de información de la comunidad.

En cuanto a donde encuentra información, la comunidad del Centro Preventivo y de Readaptación Social Nezahualcoyotl Bordo de Xochiaca; la biblioteca con 37% es la que obtuvo mayor porcentaje se puede decir que en ese sentido si cumple con su función.

Se debe mencionar que la biblioteca no cumple con los requerimientos necesarios para brindar un buen servicio, sin embargo el personal del área educativa trata de hacer lo posible por satisfacer las necesidades de información de su comunidad.

Además los constantes motines de los prisioneros merman la colección cuando queman los libros, esto igualmente merma los servicios que se brindan en la biblioteca ya que se tiene que cerrar y hacer un inventario de las pérdidas, que se reflejan en el servicio de consulta o préstamo, entre otros problemas que tienen dentro de la administración de la misma.

## Conclusiones

Después de realizar el análisis de los datos obtenidos mediante el estudio de usuarios aplicado a la comunidad de la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca, se puede concluir los siguientes puntos:

- La mayoría de las mujeres que cometieron un delito y son juzgadas se envían al Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla, por eso el porcentaje de hombres es tan alto y el de mujeres tan bajo.
- La edad promedio es de 31 y 45 años, la escolaridad en su mayoría es básica primaria y secundaria, el tema en que se tiene mayor interés es la educación, pero donde necesitan mayor información es el tema de derecho, el material de mayor consulta son los libros, y esta información la necesitan para aumentar sus conocimientos en el tema, lo que más lee la comunidad, son libros de literatura y la biblioteca es el primer lugar donde busca información la comunidad.
- Las necesidades de información de la comunidad del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca principalmente son el tema de derecho, para defensa misma de los reclusos, pero el tema en que se tiene mayor interés es educación, después derechos humanos, costumbres y tradiciones, agricultura y organización social, economía y comercio, industria y política, gobierno y por último emigración.
- Estos temas serán la base para seleccionar y adquirir el material documental idóneo para la comunidad investigada.
- Contar con un correcto desarrollo de colección, implica realizar estudios de usuarios para construir una colección óptima para su propia comunidad, esto implica realizar la selección y adquisición del material documental, así como su

organización física, esto con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de la comunidad.

- Es recomendable que esta actividad la realice un bibliotecólogo profesional o con estudios profesionales en la materia bibliotecaria.
- Se debe tomar en cuenta el ambiente en el que se encuentra la comunidad así como su nivel de estudios, y los factores internos, ya que tienen peso específico en cada uno de los individuos de la prisión, pero también como grupo, esto se relaciona con lo que cada uno de los prisioneros vive esto con la finalidad de que asistan a la biblioteca para poder satisfacer sus necesidades de información.
- Finalmente los reclusos son sometidos a tratos inhumanos los cuales merman en la forma de vida, dentro de la prisión, esto dificulta la labor bibliotecaria, pero sin duda la biblioteca es y será una buena salida, por lo menos, por un rato del infierno en que se encuentran viviendo o sobreviviendo.

## Propuestas.

El presente estudio de necesidades de información de la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca, con estos resultados se proponen los principales temas de interés para adquisición del material documental, esto con el fin de contar con mejores colecciones y tener mejores servicios para satisfacer las necesidades de información de la comunidad del centro penitenciario.

A continuación se plantean las propuestas como resultado de esta investigación:

- Según los datos obtenidos el tipo de material que se necesita son libros de literatura seguida de los códigos, leyes y reglamentos, material de consulta como diccionarios y enciclopedias, le siguen las normas, periódicos, revistas, tesis, catálogos.
- En el curso de esta investigación se identificaron muchos problemas y carencias dentro de la biblioteca del centro, se recomienda se sigan las pautas para servicios bibliotecarios para reclusos de la IFLA, ya que se pueden adaptar a cualquier biblioteca de prisión, con estas se corregirían algunos o muchos de los problemas que tiene la biblioteca del centro Neza-Bordo.
- La biblioteca tiene un papel importante dentro del centro, como herramienta para el área educativa, es necesario que brinde buenos servicios; si se cuenta con una buena colección podrá satisfacer mejor a sus usuarios, este trabajo está enfocado precisamente en satisfacer las necesidades de información de los usuarios, por eso se recomienda que se realicen este tipo de estudios dentro de la biblioteca para su mejora continua y contar con mejores servicios y de calidad.

- Con los datos obtenidos y la forma en que se desarrolla la comunidad del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca se recomienda que las autoridades del penal y la Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Estado de México le presten más atención a la biblioteca y sus servicios, así mismo es necesario adquirir más y mejor material documental, además se pueden tomar los resultados de este estudio para seleccionar el material para su posterior adquisición.
- En cuanto a la adquisición en su forma de donación se deben tener criterios de este tipo de adquisición ya que la biblioteca no se debe llenar de material solo por tener más, ya que mas no significa mejor ni de calidad. Algunos criterios podrían ser los siguientes:

<b>NO SE ACEPTA EL MATERIAL</b>	<b>SI SE ACEPTA EL MATERIAL</b>
Revistas viejas	Libros de psicología
Libros antiguos de leyes	Libros de autoayuda
Libros de texto gratuito	Libros superación personal
Viejos clásicos	Libros de plan de negocios
Materiales dañados	Información de la salud
	Libros de misterio
	Libros de horror
	Libros de romance

- Este estudio se enfoca en las necesidades de información, las fases de comportamiento informativo y satisfacción de usuarios se pueden retomar en otra investigación de la biblioteca del centro preventivo y de readaptación social Nezahualcóyotl Bordo de Xochiaca ya que son fases diferentes y se deben hacer estudios separados, estos son igual de importantes que los estudios de necesidades de información.

Propuesta de visión, misión y objetivos de la biblioteca del Centro Preventivo y de Readaptación Social Nezahualcoyotl Bordo de Xochiaca.

- **MISIÓN:** Contribuir a través de los servicios y actividades, a elevar el nivel cultural y el desarrollo de la comunidad. Invitar a la comunidad a conocer el placer de la lectura, y la importancia del acercamiento al conocimiento y la información, a través de los libros; a los estudiantes ofrecerles todo lo necesario para que por sí solos, encuentren solución a sus trabajos escolares e investigaciones y satisfagan sus necesidades de información, en cualquier área del conocimiento. Ofrecer la comunidad en general, un lugar de esparcimiento en donde pueda desarrollar un sentido crítico y analítico gracias a la lectura recreativa y formativa, al mismo tiempo mantenerlos informados acerca de los acontecimientos de actualidad para que puedan solucionar sus problemas cotidianos.
- **VISIÓN:** Lograr tener acceso a todos los sectores y miembros de la comunidad, sin distinciones de edad sexo, religión, ideología, oficio, manteniendo su derecho de libre acceso a la cultura, la información, y el conocimiento, indispensables para el mejoramiento de la vida cotidiana y el trabajo, para la educación permanente y la superación del individuo dentro y fuera de prisión.
- **OBJETIVOS:** El principal objetivo de la biblioteca de prisión es facilitar los recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de satisfacer las necesidades información de su comunidad, ya sean de entretenimiento, ocio y formación.

## Obras consultadas

**AMAYA RAMIREZ, Miguel Ángel.** Evaluación de la satisfacción de usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la UNAM. En: Bibliotecas Universitarias: nueva época. 1999. Vol. 11, No. 1, p. 6.

**APLEGATE, Rachel.** "Models of user satisfaction: understanding false positives." RQ Reference Quarterly. No. 4, summer, 1993, p. 533

**ATKIN., C. citado por Krikelas, J.** Information seeking behavior: patterns and concepts, p. 6-7

**BUCKLAND, M.** (1.995) "What will developers collection do?" En: information technology and Libraries, 14, 3, 155 – 159

**BRYANT, Bonita** (1987) "The organizational structure of collection development". En: Library resources & technical services. 31 (April/June 1987) p. 118

**COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS ESTADO DE MÉXICO.** CeCyTeEM. Consultado el 09 de abril del 2013 [En línea]: [http://cecytem.edomexico.gob.mx/cecytem/imagenes/planteles/mapa\\_228.jpg](http://cecytem.edomexico.gob.mx/cecytem/imagenes/planteles/mapa_228.jpg)

**CALVA GONZALEZ J.J.** Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos. Madrid: El autor, 2001. P. 258 - Tesis (Doctorado en Ciencias de la información) - Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la información, Departamento de Biblioteconomía y Documentación

--- Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. México: El autor, 1998. P. 121 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado.

--- El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico CUIB, UNAM, 2007. Consultado el 28 de septiembre del 2012 [En línea]: [http://cuib.unam.mx/publicaciones/4/fenomeno\\_necesidades\\_modelo\\_JUAN\\_JOSE\\_CALVA\\_GONZALEZ.html#nota12](http://cuib.unam.mx/publicaciones/4/fenomeno_necesidades_modelo_JUAN_JOSE_CALVA_GONZALEZ.html#nota12)

--- "Una aproximación a lo que son las necesidades de información." En: Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información. -- Vol. 5, no. 11, julio-diciembre, 1991.-- p.36

--- Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p 77-98

**CONACULTA; DGB; RENABIP.** La biblioteca pública. 4ª reimp. México. 2005, p. 13

**COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS.** Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria. 2012 consultado el 2 de abril del 2013 [En línea]: [http://dnsp.cndh.org.mx/p\\_diagCentro\\_Informe1.asp?Id\\_Estado=17&Id\\_Centro=82](http://dnsp.cndh.org.mx/p_diagCentro_Informe1.asp?Id_Estado=17&Id_Centro=82)

**DEVADASON, Francis Jawahar and PANDALA, Pratap Lingam.** “A methodology for the identification of information needs of users.” IFLA Journal. Vol. 23, no. 1, 1997. P.43

**DIRECTRICES IFLA/UNESCO** para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas 2001. p.8. Consultado el 10 de marzo del 2013 [En línea]: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

**DURRANCE, Joan C.** “Information need: old song new tune”.—En: Rethinking the library information age. V II, U.S. Office of educational Research Government, office of library process, 1998.—p. 162

**ENCYCLOPEDIA** of Library and information sciences: selection of library materials. Vol. 27

**EVANS, G. Edward.** (2005). *Developing Library and Information Center Collections.* Englewood: Libraries Unlimited. P 15

--- Técnicas para bibliotecarios. México: UNAM, 1980. P. 205

**GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.** Dirección General de Prevención y Readaptación Social Nezahualcoyotl bordo de Xochiaca Consultado el 9 de abril del 2013. [En línea]: [http://qacontent.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca\\_direccion/directorio/index.htm](http://qacontent.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca_direccion/directorio/index.htm)

**GUEVARA VILLANUEVA, Angélica.** El fenómeno de las necesidades de información en los investigadores del área de las matemáticas. México: UNAM, 2005 p 12

**HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia.** “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios.” Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. Vol. 1, no. 30, ene-jun, 2001. P.39

**HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia;** Calva González, Juan José. Comp. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003. P.3

**INFORMATION RESEARCH: an International Electronic Journal.** Vol. 9. No.1, October, 2003. Consultado el 8 de septiembre de 2012. [En línea] <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>

**INDEMER.** Investigación de mercados. Colombia mercadeo. Consultado el 14 de marzo del 2013 [En línea]: <http://www.colombiamercadeo.com/documentos-de-aprendizaje/4-documentos-para-aprendizaje/50-calcule-su-muestra-gratuitamente.html>

**IZQUIERDO ALONSO, Mónica.** “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas.” Investigación interdisciplinar al estudio de información: bases conceptuales y metodológicas.” Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, Vol., 13, no. 26, enero-junio, 1999. P.125

**KOGOTOV.** Formation of information needs, p. 39.

**KRIKELAS, J.** Information-seeking behavior: patterns and concepts. Drexel Library

**LEE, Hur-li** (2000) “What is a collection?” En: Journal of the American society for information science, 51 (12), pp. 1106 - 1113

**LEHMANN, Vibeke y LOCKE, Joanne.** Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. tr. Jenny Pérez Rodríguez. La Haya: IFLA Headquarters, 2007, p.5 (Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA; 99. consultado el 1 de febrero de 2013. [En línea]: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>

**MESA REDONDA.** Usuarios de la información: memoria: México D.F. 9 Y 11 de abril de 2002.

**MORALES CAMPOS, ESTELA.** “Sociedad e información” p 83-88. En: OMNIA: revista de la Coordinación General de Estudios de Posgrado. Año 6, no. 20, sep. 1990.p 80

**NIEDZWIEDZKA, Barbara.** “A proposed general model of information behavior.”

**NÚÑEZ, Paula.** Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. Revista interamericana de Bibliotecología, 23 (12), p 13

**QUINTEROS CARRILLO, María del Pilar.** Las necesidades de información y el comportamiento informativo de los investigadores en el área de ingeniería eléctrica. México: La autora, 2011 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.

**REGLAS MÍNIMAS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RECLUSOS.** Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Ginebra, 1977. Consultado el 1 de febrero de 2013. [En línea]: <http://www.biblioteca.jus.gov.ar/reglas%20minimas%20NU.pdf>

**RENDÓN ROJAS, M.A.** Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología, p. 112

**ROJAS SORIANO Raúl.** Guía para realizar Investigaciones sociales, Pág. 288-291. consultado el 03 de marzo de 2013 [en línea]: <http://books.google.com.mx/books?id=INH5Yet-xQC&pg=PA292&lpg=PA292&dq=rojas+soriano+raul+muestra&source=bl&ots=93VZ0dxi8-8LRhSprxWAPP1GLdzlC5IU&hl=es&sa=X&ei=SjpbUcy7lsG8qQGL4lCwCg&sqi=2&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=rojas%20soriano%20raul%20muestra&f=false>

**SÁNZ CASADO, Elías.** Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez; Pirámide, 1994. P. 45-46

**SEP; DGB.** Ley General de Bibliotecas Públicas: texto y debate parlamentario. México. 1988, p. 64

**SHERA, Jesse H.** Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 1990. P. 179

**SIATRI, Rania.** "The evolution of user studies." Libri. Vol. 49, no.3, september, 1999. P.133

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA.** Dirección General de Prevención y readaptación social. Antecedentes. Consultado el 10 de abril del 2013. [En línea]:

[http://portal2.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca\\_direccion/antecedentes/index.htm](http://portal2.edomex.gob.mx/dgprevencion/acerca_direccion/antecedentes/index.htm)

**WIKIMAPIA.** Mapa o foto satelital del centro Neza-Bordo. Consultado el 10 de abril del 2013 [En línea]: <http://wikimapia.org/#lang=es&lat=19.423363&lon=-99.012383&z=18&m=b>

**WILSON, Tom D.** Human information behavior. Informing Science

# Anexos

## ANEXO 1. CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL NEZA-BORDO

1. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
2. Edad: 18-20 ( ) 21-30 ( ) 31-45 ( ) 46-60 ( ) 61- ( ) \_\_\_\_\_
3. Escolaridad: Ninguna ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Bachillerato ( ) Otra ( )

Especificar: \_\_\_\_\_

4. ¿Qué temas son de su interés?

Marque con una X:

- a) Derecho: ( )
- b) Educación: ( )
- c) Economía: ( )
- d) Salud: ( )
- e) Agricultura: ( )
- f) Organización social: ( )
- g) Política: ( )
- h) Gobierno: ( )
- i) Industria: ( )
- j) Comercio: ( )
- k) Derechos humanos: ( )
- l) Emigración: ( )
- m) Costumbres y tradiciones: ( )

5. ¿Señale con una X en cuál de los temas anteriores requiere obtener mayor información?

a ( ) b ( ) c ( ) d ( ) e ( ) f ( ) g ( ) h ( ) i ( ) j ( ) k ( ) l ( ) m ( )

6. ¿Qué tipo de materiales necesita con mayor frecuencia?

- Libros ( )
- Revistas ( )
- Normas ( )
- Códigos, leyes y reglamentos ( )
- Folletos ( )
- Catálogos ( )
- Periódicos ( )
- Tesis ( )
- Diccionarios ( )
- Enciclopedias ( )
- Otros -señale cuales \_\_\_\_\_

7. ¿Señale la frecuencia con la que busca la información?

- Diariamente ( )
- 1 o 2 veces por semana ( )
- 1 o 2 veces por mes ( )
- Cada tres meses ( )
- Cada seis meses ( )
- Cada año ( )
- Nunca ( )

8. ¿Por qué le interesa conocer o saber sobre el o los temas?

- Satisfacción personal ( )
  - Curiosidad ( )
  - Aumentar sus conocimientos en el tema ( )
  - Aplicar los conocimientos en sus actividades cotidianas ( )
  - Decirlo a sus familiares, amigos o miembros de su comunidad ( )
  - Otros intereses:
- 

9. ¿Si no encuentra la información que busca, con quién piensa acudir para saber del tema?

Biblioteca ( ) Familiares ( ) Profesores ( ) Otros \_\_\_\_\_

10. ¿Qué libro fue el último que has leído?

---

**¡MUCHAS GRACIAS  
POR TU PARTICIPACIÓN!**

## ANEXO 2. LISTA DE ÚLTIMO LIBRO LEIDO POR LOS ENCUESTADOS

7 LEGUAS DE VIAJES SUBMARINO	AZTECA
23 MINUTOS EN EL INFIERNO	EL CONGO
CABALLO DE TROYA	EL CABALLO DE LA ARMADURA DORADA
COMO INTERPRETAR LA LECTURA	EL VENDEDOR MAS GRANDE DEL MUNDO
CUARTO PARA PERSONAS SOLAS	LIBERTAD
EL ANGEL NUMERO ONCE	SOBRE DROGAS
EL CODIGO PENAL CON REFORMAS 2013	UNA NOCHE EN PELUMBRAS
EL CODIGO PENAL DEL ESTADO DE MEXICO	CONDUCTA HUMANA
EL DIARIO DE ANA FRANK	12 PASOS DE ALCOHOLICOS ANONIMOS
EL DON DEL AGUILA	EL HOMBRE QUE ES JUEVES
EL ECUENTRO DE DOS MUNDOS	EL CODIGO DAVINCI
EL ESCLAVO	EL DE CUARTO
EL HOMBRE DE MOSCAS	COSTUMBRES Y TRADICIONES
EL MONJE QUE VENDIO SU FERRARI	OLMECAS
EL PERFUME	PREHISTORIA
EL PRINCIPITO	CABALLO CESAR
EL PRINCIPITO DE LAS GEISHAS	LOS RENGLONES TORCIDOS DE DIOS
EL PRINCIPITO MISION CARÁCTER	AGRICULTURA
EL VENDEDOR MAS GRANDE DEL MUNDO	ATLAS
EL ZAHIR	KARLA
ENCADENADO	UN GRITO DESESPERADO
FRANCISCO VUELVE A LA VIDA	UN LIBRO DE ANIMALES
HARRY POTTER	LA BIBLIA DE LOS VAMPIROS
HISTORIA MUNDIAL CONTEMPORANEA	LA REVOLUCIONCITA DE RIUS
LA BIBLIA	RAGA XIX
LA EDUCACION QUE LOS PADRES AZTECAS DABAN A SUS HIJOS	REGLAMENTO DE LAS LEYES DEL ESTADO DE MEXICO
LA EDUCACION TE HACE LIBRE	LECTURA
LA ULTIMA OPORTUNIDAD	DRACULA
LOS CUATRO ACUERDOS DE SABIDURIA	HISTORIA DE MEXICO
LOS HORNOS DE HITTLER	MANUAL DE CODIGOS PENALES
MAQUINA DE HITTLER	COMO TRIUNFAR LOS TRIUNFADORES
MEXICO VECTOR INDIO	ROMPIENDO CADENAS
NO HAY LIBROS BUENOS	EL RINOCERONTE
NO HAY MAL QUE DURE 100 AÑOS	LA REVOLUCION MEXICANA
NOVELAS DE RUBEN DARIO	ANGELES Y DEMONIOS
OTOÑO AZTECA	ATIAS
PARA TRIUNFAR EN LA VIDA	LA ATALAYA
ROMEO Y JULIETA	NEZAHUALCOYOTL
SANTA ANA Y LA GUERRA DE TEXAS	EL CABALLO DE LA ARMADURA OXIDADA
SOBRE LA HISTORIA DE MEXICO	LEYES Y REFORMAS
SOR JUANA INES DE LA CRUZ	LA HISTORIA DEL PRESO
TOLTECA	GUERRA DE CRISTOBAL COLON
UN DESEO EN NAVIDAD	CASINO
VIVIENDO CON AUTOESTIMA	

\*ALGUNOS TITULOS LOS LEYERON MAS DE UNA PERSONA.