



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN**

**“NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN USUARIOS DEL ÁREA
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA”**

TESIS

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGIA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**PRESENTA:
M. ELIZA HERNÁNDEZ TORRES**

**ASESOR: DR. CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN**

México, D. F. mayo 2014



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.

Tabla de contenido

Introducción	4
Capítulo I. Marco Teórico	8
1.1 Necesidades de información	8
1.1.1 Fases de las Necesidades de Información (modelo NEIN).	11
1.2 Jerarquía de Maslow	22
Capítulo II. Centro de Recursos Informativos del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas	25
2.1 Universidad de Guadalajara	25
2.1.1 Antecedentes y desarrollo.	25
2.2 Coordinación de Bibliotecas	31
2.2.1 Antecedentes y Desarrollo	31
2.3 Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas	36
2.3.1 Centro de Recursos Informativos	37
Capítulo III. Detección de las necesidades de información en usuarios del área económica administrativa de la Universidad de Guadalajara	41
3.1 Metodología	41
3.2 Muestra de la población	42
3.3 Análisis de Resultados	44
3.4 Cuadro comparativo: Necesidades de Información	77
Conclusiones	80
Sugerencias	82
Bibliografía	85
Glosario	93
Anexos	95
Cuestionario	95
Índice de Tablas	
Tabla 1. Sistema bibliotecario. Universidad de Guadalajara	35
Tabla 2. Programas educativos	43
Tabla 3. Docentes	43
Tabla 4. Frecuencia de visita al CERI	45
Tabla 5. Servicios no conocidos	47
Tabla 6. Servicios que les gustaría recibir	49
Tabla 7. Dificultad para acceder a recursos	51

Tabla 8. Facilidad de préstamo externo _____	52
Tabla 9. Información requerida para realizar actividades _____	53
Tabla 10. Atención adecuada _____	55
Tabla 11. Orientación recibida por bibliotecarios _____	57
Tabla 12. Satisfacen necesidades recursos y servicios _____	58
Tabla 13. Obstáculos que impiden satisfacer necesidades informativas _____	60
Tabla 14. Contar con bibliografía del programa educativo _____	62
Tabla 15. Porcentaje en que encuentra obras básicas _____	63
Tabla 16. Idioma en que prefiere información _____	65
Tabla 17. Materiales que necesita con mayor frecuencia _____	67
Tabla 18. Información actualizada _____	69
Tabla 19. Información de nuevas adquisiciones _____	70
Tabla 20. Sexo _____	72
Tabla 21. Edad _____	73
Tabla 22. Semestre que cursan los encuestados _____	74
Tabla 23. Alumnos por licenciatura y semestre _____	76

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Población estudiantil CUCEA _____	44
Gráfica 2. Frecuencia de visita al CERI _____	45
Gráfica 3. Servicios no conocidos _____	48
Gráfica 4. Servicios que les gustaría recibir _____	50
Gráfica 5. Dificultad para acceder a recursos _____	51
Gráfica 6. Facilidad de préstamo externo _____	52
Gráfica 7. Información requerida para realizar actividades _____	54
Gráfica 8. Atención adecuada _____	55
Gráfica 9. Orientación recibida por bibliotecarios _____	57
Gráfica 10. Satisfacen necesidades recursos y servicios _____	59
Gráfica 11. Obstáculos que impiden satisfacer necesidades informativas _____	60
Gráfica 12. Contar con bibliografía del programa educativo _____	62
Gráfica 13. Porcentaje en que encuentra obras básicas _____	64
Gráfica 14. Idioma en que prefiere información _____	65
Gráfica 15. Materiales que necesita con mayor frecuencia _____	68
Gráfica 16. Información actualizada _____	69
Gráfica 17 Información de nuevas adquisiciones _____	71
Gráfica 18. Sexo _____	72
Gráfica 19. Edad _____	74
Gráfica 20. Semestre que cursan los encuestados _____	75
Gráfica 21. Alumnos por licenciatura y semestre _____	77

Índice de Cuadros

Cuadro comparativo: necesidades de información _____	77
--	----

Introducción

En la calidad de la educación intervienen diversos factores, entre ellos las bibliotecas, en este escenario estas tienen la responsabilidad de formar colecciones pertinentes que proporcionen información oportuna y adecuada, componente importante para que el usuario adquiera un desarrollo de competencias informativas, las cuales son indispensables para el aprendizaje de toda su vida. La biblioteca como tal debe conocer las necesidades de los usuarios que atiende, por lo que es relevante saber cuáles son éstas.

Para tener conocimiento de dichas demandas es esencial realizar un estudio de necesidades de información que permita conocerlas de forma precisa y cubrirlas en la medida de lo posible satisfactoriamente, ya que los usuarios son la razón de existir de las unidades prestadoras de información.

Este estudio se realizó por un lado, debido al desconocimiento que el Centro de Recursos Informativos (CERI) tiene de las necesidades de información de los estudiantes de nivel licenciatura y profesores del Centro universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA en lo sucesivo) de la Universidad de Guadalajara (UdeG), lo cual le impide desarrollar de manera viable el uso de sus colecciones y el mejoramiento de sus servicios actuales o la implementación de nuevos para satisfacer dichas demandas, por otro, la subutilización de algunos recursos ahí proporcionados y la gran demanda de otros. Esta aseveración se hace con base a la experiencia del autor de esta investigación y al uso de los acervos en dicho espacio informativo.

Los estudiantes de educación superior del nivel licenciatura CUCEA culminan sus estudios sin conocer la magnitud de los servicios que tuvieron a su alcance durante su formación profesional. Tampoco otro importante colectivo de

la comunidad usuaria (profesores) posee el conocimiento preciso de los materiales informativos ahí concentrados.

En relación con los supuestos anteriores, surgen las siguientes interrogantes para esta investigación, mismas que dieron origen a los siguientes objetivos:

1. ¿Cuáles son las necesidades de información de los alumnos de pregrado y catedráticos del área económico-administrativas?
2. ¿Cuáles son las razones principales por las que la comunidad (docentes-estudiantes) del área económico-administrativa no aprovecha en toda su magnitud los servicios y recursos que ofrece el CERI?

Por lo anterior, es necesario tener conocimiento de las carencias que presentan los lectores antes señalados. De ahí, la importancia de que el CERI cuente con los elementos precisos sobre la deficiencia informativa que el usuario tiene para llevar a cabo sus actividades académicas y de investigación a nivel licenciatura. Con este estudio se pretende proporcionar datos relacionados a sus necesidades de información. En este sentido es preciso realizarlo para conocer las insuficiencias de los grupos anteriormente mencionados y con ello cubrirlas eficaz y eficientemente.

Para este trabajo se consideraron once programas educativos de licenciatura y docentes que imparten clases a ese nivel, contemplados en el informe de actividades 2011-2012. Se tomó en cuenta tanto usuarios reales como potenciales de ambos turnos (matutino/vespertino). De esta manera se logró identificar las necesidades de información, el conocimiento que tienen de los servicios-recursos y el uso que hacen de los mismos a través de la Biblioteca Central “Luis Arturo Velázquez Gutiérrez”, Unidad de Convenios y Unidad de Desarrollo de Habilidades Informativas.

También permitió realizar un comparativo entre ambos segmentos, así como un análisis de sí los materiales ahí concentrados cubren dichas necesidades satisfactoriamente y si son pertinentes, o cómo debe vincular sus servicios con la comunidad usuaria.

El objetivo general de esta investigación fue identificar las necesidades de información de los usuarios (profesores-alumnos de nivel superior) del CUCEA con base en los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos, hacer un análisis. De ahí se derivaron los siguientes objetivos específicos:

- Detectar las necesidades de información de cada segmento: alumnos de licenciatura y docentes, que conforman parte de la comunidad estudiantil del área económico-administrativa.
- Identificar en cada sector, el conocimiento que tiene sobre los recursos y servicios disponibles en el CERI.

Por lo tanto, las hipótesis a comprobar son:

- Con la identificación de las necesidades de información de los alumnos de nivel superior y catedráticos del área económico-administrativa, se obtendrá conocimiento preciso sobre sus demandas informativas de forma profunda.
- El desconocimiento que tienen los usuarios acerca de los servicios y recursos que ofrece el CERI no permite un buen aprovechamiento en el uso de los mismos, por lo cual causa una insatisfacción.

La información se organizó en tres capítulos. En el primero se establece el marco conceptual de necesidades de información, con conceptos de algunos

autores afines al área. Fases de las necesidades de información comprendidas en el modelo NEIN. Jerarquía de Maslow, niveles de necesidades que presenta el ser humano.

En el segundo se narra de manera breve la historia de la Universidad de Guadalajara; antecedentes y actualidad del sistema bibliotecario de la Universidad de Guadalajara. Un esbozo del CUCEA para aterrizar en el Centro de Recursos Informativos, motivo de dicha indagatoria.

El último capítulo trata sobre la detección de las necesidades de información que tienen los usuarios del área económica administrativa, la metodología utilizada en el estudio así como la muestra de la población de estudio. Los resultados se presentan en tablas y gráficas con una breve interpretación tanto cualitativa como cuantitativa. Adicional a ello, se presenta un cuadro comparativo de las necesidades de información que se tiene en cuanto a docentes y estudiantes. Por último se presentan las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

Capítulo I. Marco Teórico

1.1 Necesidades de información

Conforme el hombre ha ido evolucionando ha sentido el deseo y la necesidad de comunicarse con los demás, y para ello ha usado tanto el lenguaje oral como el escrito, esto como un mecanismo fundamental de trasmisión del conocimiento y aprendizaje.

Para tal fin ha utilizado diferentes medios para relacionarse, desde las pinturas rupestres, piedra, tablillas de arcilla, papiro, pergamino y actualmente los medios electrónicos.¹ Ahora el lenguaje puede ser plasmado en diferentes tipos de formatos, tanto impresos como electrónicos (libro, revista, película, disco compacto, dvd, usb, etc.), por lo que, esta información debe ser organizada, conservada, difundida y disponible cuando se necesite, de lo contrario no tendrá razón de ser. De ahí, que la bibliotecas y/o unidades prestadoras de servicios de información se estén dando a la tarea de concentrar la información que les compete en los diferentes medios a su alcance.

De estas dos maneras de comunicación posiblemente la escritura ocupe el segundo lugar, después del lenguaje oral como el mayor invento que ha tenido el hombre en términos de comunicación; sus orígenes se dan en el paleolítico.² Recordemos que el hombre, así lo señala la historia empezó a comunicarse a través del fuego, pintura rupestre, tablillas de arcilla, papiro, entre otros.

Por lo que el ser humano siempre ha necesitado poseer información para poder construir su propio conocimiento, ponerlo en práctica y al servicio de los demás o utilizarlo nuevamente, plasmándolo fuera de su cerebro en distintos

¹ Juan José Calva González, Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos (México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004), 19-20.

² Jeseo Hauk Shera, Los fundamentos de la educación bibliotecológica (México: UNAM, CUIB, 1990), 32.

formatos a través de la escritura para que ésta pueda ser captada a través de los sentidos por sus semejantes y pueda en un momento dado llegar a generar nuevo conocimiento y por tanto nueva información y aprendizaje. Motivo por el cual debe almacenarla en algún medio diferente al cerebro para hacer uso de la misma cuando así lo requiera posteriormente. Es innegable que el hombre necesita de la información acumulada fuera de su cerebro para poder hacer uso de ella en su adaptación al medio ambiente y éste le resulte más agradable.

De ahí que el individuo sienta la necesidad de mantenerse informado conforme se ha venido desarrollando socialmente, asimismo el deseo de transmitir y recibir conocimientos de la misma sociedad, ya que a través de ella ve la forma de no perder lo aprendido de sus antepasados y a la vez divulgar ese conocimiento a las generaciones venideras, sobre todo lo que le es fructuoso para su supervivencia en cualquier estado, bien sea de modo individual o en grupo dentro de la sociedad, porque como personas libres se tiene el derecho de expresar, informar e informarse, siendo la información lo suficiente para garantizar al usuario la satisfacción de sus necesidades.

En este sentido las necesidades que presenta un sujeto motivan a que manifieste el deseo de cubrirlas, para que él mismo realice sus propias investigaciones y así encontrar la solución a sus demandas informativas y satisfacerlas de manera conveniente. La información es la llave a la supervivencia individual y colectiva.³ Es por ello que la información es considerada de vital importancia para que el ser humano pueda adaptarse al medio ambiente, de lo contrario las dificultades serían mayores.

³ K. H. Hill, *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas: H.K. Hill, 1987. Tesis (Masters of arts) —School of Library and Information Studies. p. 1—GARFIELD, E. "Society's unmet information need" *ASIS bulletin*, 1985, p.7. citado en Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos* (México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004), 26.

De acuerdo a Ramírez “las necesidades de información representan un motivo o impulso que habrá de desembocar en un comportamiento de búsqueda de información”.⁴ Estas demandas que presentan los seres humanos surgen a partir de una serie de factores, los cuales pueden ser internos, externos o una combinación de ambos, con base a sus características tanto individuales como de grupo, por ser este producto del desarrollo social y cultural de cada individuo en particular y de la sociedad en general.

Para Calva “las necesidades de información de un sujeto es la carencia que tiene de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho, producida 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.”⁵

Esta carencia de cierto conocimiento es lo que motiva a una reacción para satisfacer ese algo que le hace falta, de esta manera se da una necesidad, porque el cerebro reacciona ante la insatisfacción o privación, la cual puede deberse por diversas causas (factores) internas, externas o bien como una combinación de ambos. Estos elementos son los siguientes: ⁶

Externos (el ambiente). Aquí el individuo se siente influenciado o presionado a buscar y dar respuesta a interrogantes, que de alguna manera impactan de diferente forma personal o social, por lo tanto sus necesidades y el comportamiento mostrado en la búsqueda será heterogéneo. Entre los que se encuentran:

⁴ César Augusto Ramírez Velázquez, Las necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad tepehua (México: UNAM, CUIB, 2009) 3.

⁵ Calva González, Necesidades de información, 267.

⁶ Calva González, Necesidades de información, 169.

- Sociales
- Políticos
- Culturales
- Económicos
- Educativos.

Internos. Están encaminados a las características personales de cada ser humano:

- Conocimientos que se tienen acerca de algo
- Experiencia en alguna área o actividad
- Habilidades y capacidades
- Aspectos psicológicos o emocionales, etcétera

Aunados a los anteriores, la presión será mayor por encontrar una respuesta satisfactoria acorde a sus inquietudes.

1.1.1 Fases de las Necesidades de Información (modelo NEIN).

Cabe señalar que conforme el ser humano resuelve las necesidades que se le van presentando (básicas o fisiológicas), se da cuenta de que se presentan otras de nivel más alto, y así sucesivamente conforme va adquiriendo nuevos conocimientos, aprendizajes y experiencias. Por ello es que las necesidades en cada sujeto llevan un proceso distinto en su comportamiento informativo, dependiendo de la necesidad que se le presente.

En este contexto el modelo NEIN⁷ como lo menciona su autor, tiene la finalidad de explicar el fenómeno y vislumbrar su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y sobre todo para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información. Asimismo el objetivo de este modelo es aportar conocimientos teóricos sobre las necesidades de información.

El modelo NEIN, hace referencia de las tres fases que comprenden las necesidades de información que se presentan en el ser humano, bien sea de manera personal o colectiva, la conducta que muestra el individuo y la satisfacción de las mismas. Factores que intervienen, tipos, patrones, elementos, éste comprende tres fases:

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

➤ *Surgimiento de las necesidades de información.*

En la primer fase se presenta el surgimiento de las necesidades de información en el individuo, aquí se originan dichas insatisfacciones, por lo que el sujeto busca la manera de resolverlas, ya sea a través de otras personas o realizando una investigación documental. Para ello hará uso de las bibliotecas y/o unidades prestadoras de servicios de información, estas variaran de acuerdo

⁷ Calva González, Necesidades de información, 154.

a su grado de necesidad. Momento en que las unidades prestadoras de información deben conocer las necesidades de sus usuarios, bien sea a nivel personal, o bien a nivel comunidad. De tal suerte que la biblioteca podrá contar con los recursos y servicios informativos pertinentes y cubrir debidamente las diversas necesidades que sus usuarios demandan, es decir, conformar colecciones adecuadas.

Inmersos en esta fase se encuentran diferentes tipos de necesidades de información, los cuales están entre la primera y segunda fase del modelo. Tomando en cuenta que las necesidades en las personas surgen debido a la insatisfacción de la carencia de cierto conocimiento para resolver alguna situación y de la influencia de los factores que les rodea, Calva autor del modelo hace la siguiente división:

- Por su función, utilidad y uso.
- Por su forma de manifestación.
- Por su contenido.
- Por su posición en el tiempo.
- Por su carácter colectivo o específico.⁸

En este sentido cada persona manifiesta y satisface de manera diferente sus necesidades informativas. De tal forma que las unidades de información tienen el compromiso de conocer a detalle las demandas que su comunidad usuaria requiere para poder proporcionar la información adecuada y satisfacerlas en forma positiva.

- *La manifestación de las necesidades de información documental a través de un comportamiento informativo.*

⁸ Calva González, Necesidades de información, 76.

También es importante el estudio de la manifestación de las necesidades de información documental a través de un comportamiento informativo que presenta el sujeto (usuario) al pretender cubrir tal necesidad independientemente del nivel (fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización) en que se encuentre y de acuerdo al entorno en que se mueve será la conducta que muestre para buscar satisfacerse de modo positivo.

En esta segunda fase el ser humano manifiesta que existe una carencia de algo, la cual requiere solucionar, para ello presenta diferentes procesos para satisfacerla, esta conducta informativa es de diversa índole, por lo que muestra un procedimiento acorde al tipo de necesidad presentada y a la capacidad para resolverla. Es importante señalar que el comportamiento informativo también se verá influenciado tanto por los factores internos (características particulares de cada sujeto) como externos (ambiente) o la combinación de ambos.

El comportamiento en la búsqueda de información se dará desde el momento en que el individuo reconoce que existe una carencia, la cual estará centrada en las actividades que realiza en su vida diaria, estas responden a los modos del entorno en que se desenvuelve, a la importancia del problema, a la capacidad de búsqueda que posea, sin duda alguna serán factores claves en la satisfacción de su necesidad. Calva⁹, indica que los siguientes elementos intervienen en dicha manifestación:

- Hábitos
- Costumbres
- Actitudes
- Procedimientos
- Habilidades

⁹ Calva González, Necesidades de información, 103.

- Modos de acción, etcétera.

Además señala que tal comportamiento se mueve en dos vertientes:

a) Recursos informativos:

Bibliotecas
Centros de documentación
Centros de información
Hemerotecas
Archivos
Colegas
Familiares
Docentes entre otros

b) Fuentes de información:

Monografías (libros, tesis, documentos, etc.)
Publicaciones periódicas (revistas, diarios, anuarios, etc.)
Publicaciones oficiales (informes de organismos nacionales y extranjeros, etc.)
Obras de consulta (enciclopedias, diccionarios, manuales, etc.)
Fuentes referenciales (índices, abstracts, bibliografías, etc.)
Material audiovisual (casetes, videos, etc.)
Documentos técnicos (patentes, partituras, planos, mapas, etc.)
Fuentes de datos numéricos (indicadores, estadísticas, etc.)

Dentro de la manifestación o comportamiento informativo el autor antes citado también contempla los *tipos* y *patrones*, conformados por las diferentes manifestaciones de las necesidades de los sujetos, estas se ubican entre la segunda y tercera fase del fenómeno. En donde los factores externos e internos

también están inmersos e influyen en el comportamiento informativo del sujeto (usuario) en los primeros encontramos los siguientes:

- El lenguaje (expresión oral).
- La expresión no verbal (somática).
- La expresión oral y no verbal conjuntamente.
- La escritura.
- La expresión oral en un momento y escrita en otro siguiente.

Respecto a los segundos, éstos varían de acuerdo a la personalidad de cada individuo, actividades compartidas, grupos a los que pertenecen, medios en los que se desarrollan, es por ello que la conducta mostrada en la búsqueda informativa por cada sujeto no puede ni debe ser igual. La investigación la realizará de acuerdo a su necesidad en los recursos y fuentes más pertinentes que lo lleven a obtener la respuesta adecuada.

En este contexto el ser humano en el devenir de su vida ha necesitado crear información, pero no sólo generarla, sino que también tiene que procesarla, almacenarla y difundirla para que pueda ser usada por él mismo cuando así lo requiera y por otras personas. Esta actividad humana de conservar, organizar y acceder a la información generada, lo ha llevado a establecer diversas unidades de información que respondan en el momento en que así lo necesite para satisfacer tal necesidad.

Krikelas¹⁰ define el comportamiento en la búsqueda de información como la “actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal”.

¹⁰. J. Krikelas, Information seeking behavior patterns and concept's. En: Library Quarterly. Vol. 19, 1983. Citado en Guevara Villanueva, Angélica. El comportamiento informativo de los investigadores en el área de las matemáticas: un estudio de caso. En línea <http://eprints.rclis.org/6162/1/comportamiento.pdf> (consultado 21 de agosto 2013), 20.

Por su parte Calva¹¹ menciona que el comportamiento informativo es la acción, ya sea verbal o no verbal que ejecuta el sujeto para satisfacer sus necesidades de información.

El realizar un análisis del comportamiento informativo permite conocer cómo se satisfacen normalmente las necesidades, aclara el contexto de los productos y servicios, precisa las condiciones que deben cumplir y definen el tipo de preparación y/o de formación de los usuarios según Izquierdo.¹² En este tenor, cabe señalar que la conducta manifestada en el sujeto al momento de buscar cubrir esa carencia o insatisfacción está influenciada por la interrelación que existe entre los sistemas: fisiológicos, emocionales, cognitivos y sociales, los cuales determinan la falta de información como lo señala Izquierdo.¹³

➤ *La satisfacción de dichas necesidades de información documental.*

La última y tercer fase permite valorar si el ser humano (usuario) satisface (positiva) o tuvo una insatisfacción (negativa) en sus necesidades de información, esto porque en el devenir de su búsqueda puede encontrarse con diferentes obstáculos que bien pueden ser los propios recursos, las fuentes o el mismo entorno en que habita. Tal satisfacción o insatisfacción trascenderá sin duda alguna en la aparición de nuevas necesidades y en el comportamiento informativo. Por lo que cabe mencionar, aquí no culminan sus demandas, esto dará origen a nuevas necesidades de mayor exigencia, en donde cada vez

¹¹ Calva González, Necesidades de información, 115.

¹² Mónica Izquierdo Alonso, et al. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. En: VI Jornadas Españolas de Documentación FESABID 98: disponible en: <http://cdi.mecon.gov.ar/biblio/docelec/mm2382.pdf> (consultado 21 de agosto 2013), 3.

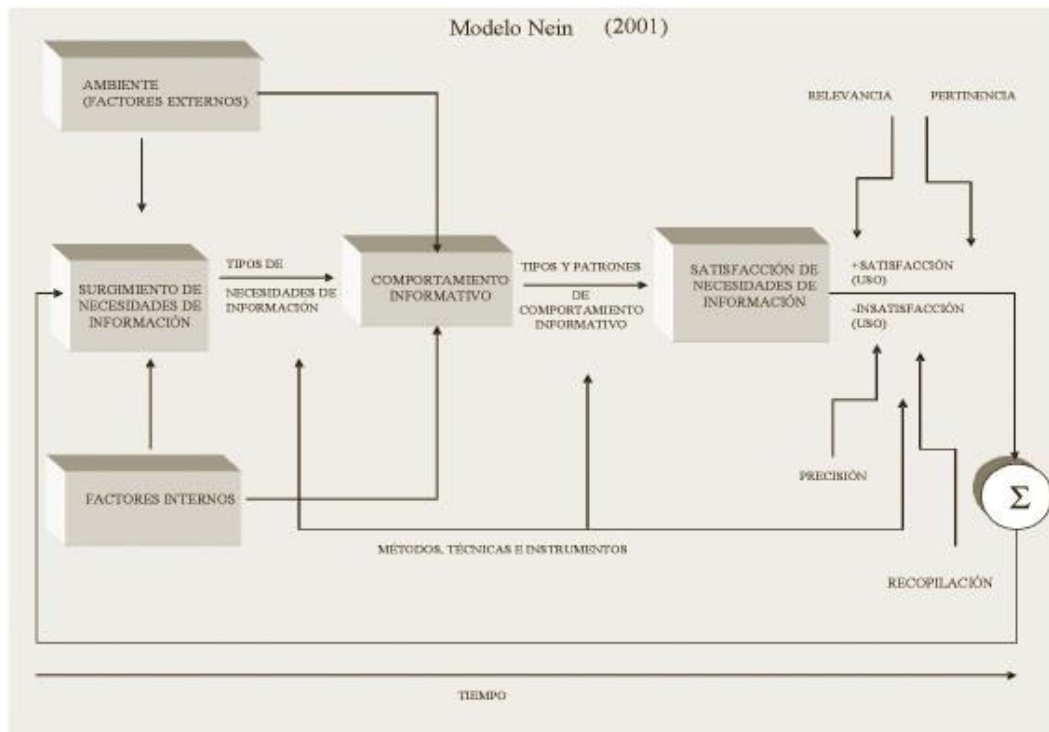
¹³ Izquierdo Alonso, Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad, 20.

presentaran un grado de dificultad más elevada y conforme vaya resolviendo las del nivel en que se encuentre tendrá nuevos retos.

Así pues, dentro de esta organización al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo se torna entusiasta para resolver las del siguiente, el cual lo ve como una nueva meta cercana a satisfacer, ya que el ser humano siempre quiere más y esto es válido porque está dentro de su naturaleza. Cabe hacer mención que solamente las verá satisfechas si hace uso de la información apropiada.

En esta fase del fenómeno se encuentran algunos elementos dentro del mismo modelo:

- El tiempo: el tiempo de respuesta debe ser a corto plazo para que la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso utilizado; de ahí que este elemento represente para la unidad de información un factor ineludible en el manejo cotidiano de documentos y usuarios.
- La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación: se relacionan entre sí, pero sólo respecto de la información entregada al usuario, en respuesta a su necesidad de información; de ahí la posibilidad de agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que influyen únicamente sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción.
- Valoración de la información: el usuario determinará la pertinencia de la misma.
- Uso de la información: estará determinada por lo que el usuario desee hacer de esta cuando la obtiene e influirán en él los factores internos.



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

Por su parte Lancaster¹⁴ divide las necesidades de información en cuatro categorías principales:

- 1) La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
- 2) La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado.

¹⁴Frederick Wilfrid Lancaster, *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, 1983, en Ramírez Velázquez, César Augusto. *Detección de necesidades de información de las comunidades indígenas como elemento para el desarrollo de colecciones*. En: XXXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 14 al 16 de mayo de 2003, Puerto Vallarta, Jalisco. Compilación: Felipe Becerril Torres, Graciela Tecuatl Quechol. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7562/1/34jornadas.pdf> (consultada 20 de septiembre 2012), 100-101.

- 3) La necesidad de obtener la respuesta a un problema real específico.
- 4) La necesidad de encontrar un libro para entretenimiento personal.

Los autores que a continuación se presentan hacen su propia definición de lo que son las necesidades de información, aunque el concepto emitido varía, el objetivo siempre será el mismo; solucionar la inquietud o problema que se presenta en un determinado momento.

Amaya¹⁵ 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 este instante. Solo son parte de sus necesidades, porque, las personas también tienen otro tipo de demandas, por ejemplo, las personales.

Hernández¹⁶ señala que las necesidades de información son como entidades como el conjunto de datos registrados que un individuo necesita poseer para cubrir un propósito de uso definido, y el objetivo de uso que se hará de la información determinará las necesidades de información de una persona: a partir de un problema, se busca solución.

¹⁵ Miguel Ángel Amaya Ramírez, 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. 11 (1), citado en Ramírez Velázquez, César Augusto. Detección de necesidades de información de las comunidades indígenas como elemento para el desarrollo de colecciones, 101.

¹⁶ Patricia Hernández Salazar, La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. Investigación Bibliotecológica v. 15 No. 30 enero/junio de 2001 citado en Santiago Pacheco, Luis Ernesto. Necesidades y comportamiento informativo de los usuarios de una biblioteca universitaria. Hemera. Año 1, Vol. 1, no. 1, enero-junio, 2003. En línea: <http://infocuib.laborales.unam.mx/~mt10s01g/rubros/santiagonece305.pdf> (consultado el 19 de abril 2013), 16-17.

Krikelas¹⁷ afirma es un concepto subjetivo, relativo, que sólo se da en la mente del individuo que la experimenta. Que bien podría tornarse esa necesidad a nivel grupo (familiar, laboral, escolar, social, etc.).

López¹⁸ las considera como un término abstracto construido expresamente para identificar lo que un individuo a manera personal, profesional, etcétera, requiere para satisfacer su carencia de información y así obtener el o los documentos que demanda para satisfacer dicha necesidad.

Mejía¹⁹ las define como el desconocimiento del contenido de un tema dentro de una actividad o como un cuestionamiento de cultura personal. El individuo necesita documentarse para resolver cualquier situación en la que se encuentre inmerso.

Para Sanz²⁰ la necesidad de información es la sensación de carencia de algo. Mientras que el ser humano sienta que le hace falta algo en su diario vivir, buscará cubrir esas carencias. Para este autor, el individuo sólo se verá en la necesidad de satisfacer sólo lo que se le va presentando en su vida cotidiana, no surgirá la curiosidad por cosas diferentes a las del momento.

¹⁷ Krikelas, J. Information seeking behavior: patterns and concepts 'Drexel library quarterly 19: 5-20 citado en Santiago Pacheco, Luis Ernesto. Necesidades y comportamiento informativo de los usuarios de una biblioteca universitaria. Hemera. Año 1, Vol. 1, no. 1, enero-junio, 2003. En línea: <http://infocuib.laborales.unam.mx/~mt10s01g/rubros/santiagonece305.pdf> (consultado el 19 de abril 2013), 18.

¹⁸ Fermín López Franco, Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo. En: La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información. Coord. Calva González, Juan José. México. UNAM, CUIB, 2009. http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_comunidades.pdf (consultado 20 de septiembre 2012), 205.

¹⁹ José Mejía Ruiz, El perfil informativo de los vitivinicultores en el estado de Querétaro: el cultivo de la vid En: La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Coord. Calva González Juan José Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información. México. UNAM, CUIB, 2009. http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_comunidades.pdf (consultado 20 de septiembre, 2012), 276.

²⁰ Elías Sanz Casado, Manual de estudios de usuarios (Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez: Pirámide, 1994), 24.

Crawford²¹ refiere que es un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden, incluso, no estar claros ni para el propio peticionario.

No obstante, de que cada autor tiene su propio concepto de la definición sobre este término, coinciden en que todo individuo busca la forma de satisfacer en el momento preciso de forma positiva, independientemente del nivel y el entorno en que se encuentre. En este sentido, no cabe la menor duda de que el ser humano posee una alta capacidad natural de aprendizaje, hecho que le hace posible adecuarse y adaptarse a los diversos cambios, lo que le permite de alguna manera controlarlos según Calva.²²

1.2 Jerarquía de Maslow

De acuerdo a los estudios realizados por Abraham Maslow las necesidades de información se presentan a partir de las necesidades básicas hasta las de autorrealización que requieren ser satisfechas y determinan sus acciones y decisiones en dos niveles: a) necesidades fisiológicas (comida, descanso, respirar) y b) de seguridad (ingresos, empleo estable, jubilación, servicio médico), Hernández y Rodríguez.²³

²¹ Crawford S. Information need. Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 13, 1978, pp. 61-68 citado en Sanz Casado, Elías, Manual de estudios de usuarios (Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez: Pirámide, 1994), 24.

²² Calva González, Las necesidades de información, 34.

²³ Sergio Hernández y Rodríguez, Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (México: Mc Graw Hill, 2012), 174.

También determinó que hay necesidades secundarias: relaciones sociales, estima y autoestima, una vez satisfechas estas necesidades, surge la autorrealización a través de las motivaciones del ser. Él mismo se dio cuenta de que ciertas necesidades prevalecen sobre otras²⁴ las cuales representa en su pirámide, además hace mención que conforme el ser humano satisface las necesidades básicas surgen otras nuevas con deseos más elevados.

La jerarquía de necesidades de Maslow muestra una serie de necesidades que interesan a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (pirámide), en la parte más baja del ordenamiento se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menor prioridad. Es importante que el hombre vea satisfechas las necesidades que se le van presentando en su vida cotidiana, para alcanzar una mejor convivencia con los demás individuos y la sociedad misma en la que se encuentra inmerso. Las necesidades que presentan los seres humanos en la sociedad son de diferente índole y éstas van de acuerdo al papel que cada uno desempeña dentro de la misma, las cuales surgen a partir de una serie de factores (como se mencionó antes), que bien pueden ser internos, externos o una mezcla de ambos.

²⁴ En George Boeree, C. Teorías de la personalidad: Abraham Maslow, 1908-1970: disponible en: <http://www.ship.edu/~cgboeree/maslowesp.html> (Fecha de consulta: 15 de julio de 2012)



Jerarquía de Maslow (Necesidades del ser humano).

Fuente: Sergio Hernández y Rodríguez, Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. (México: McGraw-Hill, 2012), 174.

De ahí, la importancia que representan las bibliotecas como instituciones informativas dentro de la sociedad y la responsabilidad que tienen de facilitar el acceso a todo aquel que lo requiera sin distinción alguna, por ser consideradas elementos de apoyo en las tareas de docencia, investigación y difusión de la cultura. En este sentido, las unidades de información representan un factor decisivo en la formación y actividad académica de estudiantes, docentes e investigadores y por ende para la sociedad en general.

Capítulo II. Centro de Recursos Informativos del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas

2.1 Universidad de Guadalajara

2.1.1 Antecedentes y desarrollo.

La Universidad de Guadalajara es una institución de educación pública, su sede se localiza en la ciudad de Guadalajara, Estado de Jalisco, México. El proceso para su creación fue lento y laborioso, su peregrinar duró cerca de un siglo.

El primero en solicitarla fue el Sr. Obispo de Guadalajara, Felipe Galindo Chávez y Pineda, movido por la necesidad educativa de la diócesis, ya que en toda la Nueva España solo se contaba con una universidad en la ciudad de México. En 1700 solicitó al Rey Carlos II de España la elevación del Real Seminario Conciliar de San José al rango de Real Universidad, con el derecho de leer la doctrina de Santo Tomás y otorgar grados universitarios, Castañeda.²⁵ En 1750, Matías Ángel de la Mota Padilla, involucra en el proyecto al ayuntamiento de Guadalajara para hacer de nuevo la petición ante el rey. En 1758 el ayuntamiento retoma el documento de Mota Padilla y buscó la alianza de toda la jerarquía eclesiástica. En 1762 el rey Carlos III, se dirigió al obispo de Guadalajara, Dr. Diego Rodríguez Rivas de Velasco, solicitándole su opinión para fundarla, además del sitio en qué se podría instalar, costo y obtención de fondos para cubrir las cátedras, Razo.²⁶

En 1770 el ayuntamiento vuelve a insistir ante el rey, la expulsión de los padres jesuitas (26 de junio de 1766), brindaba una excelente oportunidad para

²⁵ Carmen Castañeda, La educación en Guadalajara durante la Colonia, 1552-1821. (Guadalajara: El Colegio de México, El Colegio de Jalisco, 1984), 128.

²⁶ José Luis Razo Zaragoza, *Crónica de la Real y Literaria Universidad de Guadalajara y sus primitivas constituciones*. (Guadalajara: Universidad de Guadalajara, Laboratorio de Antropología. 1980), 3.

realizar tan antigua y deseada petición. Carlos III contestó a fines de 1774, Real Cédula al señor virrey de Nueva España, al señor presidente de la Real Audiencia neogallega, al señor obispo de la Diócesis de Guadalajara, a la Real y Pontifica Universidad de México y al cabildo de la ciudad capital del Nuevo Reino de Galicia, preguntando conveniencias e inconvenientes. Los informes dados a la Real solicitud fueron favorables excepto la Real y Pontifica Universidad de México que veía amenazado su monopolio educativo. El 12 de diciembre de 1771 arriba a la ciudad el principal responsable de la fundación de la Universidad: el clérigo Fray Antonio Alcalde y Barriga, nuevo obispo de la diócesis de Nueva Galicia.

Así, el 3 de noviembre de 1774 Fray Alcalde expresa nuevamente al Rey Carlos III las conveniencias para verse favorecido a tan importante petición. Obtuvo respuesta en donde se le pedía expusiera conveniencias o perjuicios. Dio respuesta el siguiente año. El informe fue amplio y minucioso, de tal forma que influyó en el ánimo de la Corte, el anhelo que el ilustre fraile mostraba para que Guadalajara contara con una universidad.

Después de tres años de silencio, el 9 de octubre de 1778 el Honorable Cabildo de la ciudad recurre de nuevo a S. Majestad para reavivar su petición. El tiempo transcurre y no se ve respuesta alguna por parte de Carlos III, de ahí que en sesión llevada a cabo el 13 de junio de 1788, con asistencia de los señores: Daniel Joven, Tomás Ignacio Villaseñor, Juan López Portillo, Francisco de Escobedo y Daza, Ventura Rubio Escudero y licenciados Juan José Ruiz y Moscoso, y Jerónimo Pulgar, determinan dirigir respetuoso memorial a S. Majestad a fin de poner en su Real conocimiento las múltiples condiciones favorables que brindaba la ciudad para que en ella se erigiera tan deseado establecimiento, Razo.²⁷

²⁷ Razo Zaragoza, *Crónica de la Real y Literaria Universidad*, 55.

A la muerte del rey Carlos III, la situación cambia, su sucesor, Carlos IV desechó la oposición de la Real y Pontificia Universidad de México, consideró la opinión de Fray Antonio Alcalde, Villarrutia y el Honorable Cabildo guadalajareño. El 18 de noviembre de 1791, autoriza la fundación de la Universidad de Guadalajara de ultramar. Tan pronto como el ayuntamiento recibió correo del Rey, citó a cabildo extraordinario el 27 de marzo de 1792, acudieron los señores, Juan López Portillo, José Zumelzu, Francisco Escobedo, Pedro Jarero, Juan José Ruiz Moscoso y Eugenio Moreno... “*La Real Cedula de S. Majestad*, fechada en San Lorenzo a los 18 días del mes de noviembre de 1791, en la cual Carlos IV autorizaba la fundación de tan anhelada universidad en la capital neogallega”. Así, después de largas luchas y grandes afanes el fraile de la calavera, logró la autorización de la fundación, la cual cimentó el crecimiento de la futura grandeza de Jalisco, abriendo el camino de la cultura a sus hijos, dándoles un ideal de la tierra. Su nombre destaca con claridad entre tanta estrella, su personalidad sobresale con caracteres de fina estampa; **Fray Antonio Alcalde y Barriga** a quien con toda propiedad se le puede llamar dignamente *padre de la universidad*, Razo.²⁸

La universidad abrió sus puertas el 3 de noviembre de 1792, fungiendo como primer rector el presbítero doctor José María Gómez y Villaseñor, y el cancelario, doctor Manuel Esteban Gutiérrez de Hermsillo, nombrados por el residente de la Real Audiencia de Guadalajara, Jacobo Ugarte y Loyola, en su categoría de vicepatronato real, Castañeda.²⁹ Por orden del Rey, en el frontispicio del nuevo edificio se colocó la siguiente leyenda, “**REGIA, GUADALAXARENSIS. SCHOLA SUB CAROLO IV ET ALOISA, AUGUSTIS. MDCCXCII**”.³⁰

²⁸ Razo Zaragoza, *Crónica de la Real y Literaria Universidad*, 17-62-68.

²⁹ Carmen Castañeda, *Historia social de la Universidad de Guadalajara*. (Guadalajara: Universidad de Guadalajara, CIESAS, 1995), 17.

³⁰ Razo Zaragoza, *Crónica de la Real y Literaria Universidad*, 71.

Se impartieron las cátedras de, Teología, Escolástica, Moral, Sagrada Escritura, Lengua Mexicana, Leyes, Medicina y Cirugía, lo cual muestra claramente la preeminencia de la Iglesia en la educación. Durante el periodo de 1821 y 1924 la universidad sufrió numerosos cambios, incluyendo clausuras temporales, fracturas, refundaciones y cambios de denominación, provocadas en más de una ocasión por motivos políticos. El 14 de junio de 1821, con Diego Aranda y Carpinteiro (rector), la universidad perdió el título de "*Real y Literaria Universidad de Guadalajara*" y se convierte en la *Universidad Nacional de Guadalajara*. La primera clausura temporal la decretó Prisciliano Sánchez, primer gobernador de Jalisco, (enero 10, 1826), debido al turbulento estado de la economía y la política del país, Zuno.³¹

El 15 de septiembre de 1855 el gobernador Santos Degollado deroga toda disposición que pretendió el restablecimiento de la universidad pontifical, cinco años más tarde el 2 de diciembre de 1860, Pedro Ogazón (gobernador) extingue definitivamente la Real y Literaria Universidad de Guadalajara junto con el Seminario Conciliar, Zuno. El 1º de febrero de 1919 el gobernador Manuel M. Diéguez mencionó la formulación de un proyecto que se presentó el 1º de octubre de 1917 por la Dirección General de Instrucción Pública en el cual se proponía el establecimiento de una universidad jalisciense que rigiera las instrucciones educativas superiores, Zuno.³²

En 1925 por disposiciones del gobernador José Guadalupe Zuno Hernández, se reorganiza la Universidad de Guadalajara, en el antiguo inmueble que ocupó el Colegio de Santo Tomás de Aquino, la Real y Literaria Universidad de Guadalajara. Posteriormente se traslada a la Escuela Constitución, mejor conocida como la escuela de Música frente a la Escuela Reforma, Palacio

³¹ J. Vicente Zuno Arce, Apuntes para la historia de la Universidad de Guadalajara. (Guadalajara: Universidad de Guadalajara.1996), 3.

³² Zuno Arce, Apuntes para la historia de la Universidad de Guadalajara 4.

Legislativo, y actualmente rectoría de la Universidad de Guadalajara, Enciso.³³ Bajo un marco lleno de necesidades de la población jalisciense por contar con una universidad educativa superior nace la Universidad de Guadalajara el 12 de octubre de 1925 fundada por J. Guadalupe Zuno Hernández, Gobernador del estado, satisfaciendo de esta manera la demanda de la sociedad del occidente del país, como compromiso del Estado Mexicano de difundir la cultura, perfeccionar la educación pública en Jalisco y establece en su seno las bases democráticas para proyectar en su debido tiempo la socialización de los bienes culturales, ocupó la rectoría Enrique Díaz de León, Zuno.³⁴

Ese mismo año el Congreso del Estado autorizó al gobernador Zuno, expidiera la Ley Orgánica de la Universidad. Las dependencias universitarias serían: Escuela Preparatoria de Jalisco, Preparatoria para Señoritas, Facultad de Farmacia, Facultad de Ingeniería, Facultad de Medicina, Facultad de Jurisprudencia, Facultad de Comercio, Normal Mixta, Observatorio Meteorológico del Estado y Biblioteca Pública del Estado. El 13 de diciembre de 1934 apareció publicada en el Diario Oficial de la Federación, la reforma al artículo tercero de la Constitución General de la república que señaló: “La educación que imparta el estado será socialista y además de excluir toda doctrina religiosa, combatirá el fanatismo y los prejuicios”.

Sebastián Allende, gobernador de Jalisco promulgó el 23 de febrero de 1935, y aprobada por unanimidad en el Congreso del estado, la Ley Orgánica de la Educación Superior, en la cual se ve modificado el esquema tradicional de gobierno universitario: desaparecen como máximas autoridades el Rector y el Consejo General Universitario y queda el Gobernador del Estado a la cabeza, quién nombraría en lo sucesivo al titular de la Dirección de Estudios Superiores. En julio de 1937 Constancio Hernández Alvirde, rector de la Universidad de

³³ Guillermo R Enciso Durán, coord. *Extemplo de Santo Tomás de Aquino Biblioteca Iberoamericana Octavio Paz*. (Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara, 1992), 13.

³⁴ Zuno Arce, Apuntes para la historia de la Universidad de Guadalajara, 7.

Guadalajara, derogó la Ley Orgánica de la Educación Superior, expidiendo en su lugar la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara el 9 de noviembre. Devolviendo la personalidad jurídica a la Universidad de Guadalajara, reinstalando como autoridades superiores al H. Consejo General Universitario y al Rector, además se incorporó a los alumnos como parte del Consejo Universitario, Zuno.³⁵

El 30 de diciembre, Silvano Barba González (gobernador), expidió la Ley Orgánica de los Servicios Culturales del Estado que concedía al “Departamento Universitario” la administración de los servicios culturales de la casa de estudios, pero imponía el seguimiento de la ideología socialista, establece un nuevo procedimiento para nombrar al Rector, el Gobernador proponía la terna y el H. Consejo General emitía su voto. Al ocupar la gubernatura J. Jesús González Gallo, termina con la ideología socialista y la educación pasa a ser laicista, enseñanza fincada en la ciencia con sentido democrático que fortalezca los derechos humanos y el acercamiento de la cultura, Zuno.³⁶

En 1994 se da la reforma académica en la Institución: el modelo de escuelas y facultades es sustituido por el modelo departamental-divisional. La Universidad de Guadalajara se transforma en una Red de Centros Universitarios y se expande al interior del Estado, además se encamina hacia la excelencia y la calidad a través de la acreditación de programas educativos y de los procesos. La Red Universitaria está conformada por 16 Centros Universitarios (temáticos y regionales); Sistema de Educación Media Superior (SEMS), que engloba a la red de escuelas preparatorias metropolitanas y regionales; Sistema de Universidad Virtual, centros de investigación, bibliotecas y espacios culturales. Además, se cuenta con el apoyo de las dependencias de su Administración General para

³⁵ Zuno Arce, Apuntes para la historia de la Universidad de Guadalajara, 11.

³⁶ Zuno Arce, Apuntes para la historia de la Universidad de Guadalajara, 12.

poder ofrecer a la sociedad jalisciense oportunidades de formación académica, cultural y así promover el progreso de nuestra región.³⁷

2.2 Coordinación de Bibliotecas³⁸

2.2.1 Antecedentes y Desarrollo

El sistema bibliotecario de la Universidad de Guadalajara, inicia con la fundación de la misma (***Real y Literaria Universidad***) en 1791, ocupando el edificio que albergaba a los jesuitas, el Colegio de Santo Tomás, fue destinado un espacio para la biblioteca, su fondo bibliográfico se conforma con los libros de los colegios de “Santo Tomás” y “San Juan Bautista”. Es elemental resaltar las aportaciones que tuvo la imprenta (1793), en las bibliotecas, además, de la de México en 1552, Puebla en 1670 y en Oaxaca en 1714. El acervo contaba con 2,697 volúmenes (1825), el primer bibliotecario fue Don José Ignacio de Ortega (1798). Las primeras bibliotecas de esa época fueron; las ***Eclesiásticas*** (órdenes religiosas), las ***Académicas*** (instituciones educativas) y las ***Particulares*** (personas con predominio social). El 15 de septiembre de 1855 es clausurada la Universidad y restablecida en 1925.

La Biblioteca Pública del Estado, tuvo sus primeros intentos en 1926, siendo gobernador, Prisciliano Sánchez, otro intento se dio bajo el gobierno de Joaquín Angulo, finalmente logra fundarse en 1861 con los fondos bibliográficos de tres conventos, teniendo como bibliotecario a Ignacio Acal (segundo director), en 1874 es oficialmente inaugurada. El siguiente año cuenta con su primer Reglamento para la Biblioteca Pública del Estado de Jalisco, en donde incluye, un primer reglamento para una biblioteca pública en Jalisco con 4 secciones, 15 artículos regulares y 2 transitorios. El propósito de la acción educativa de la

³⁷ <http://www.udg.mx/red-universitaria> (consultada 4 abril, 2012).

³⁸ Información proporcionada por la Coordinación de Bibliotecas. Universidad de Guadalajara, 2010.

Universidad de Guadalajara era el de poner la educación superior al alcance del pueblo.

La composición y estructura del sistema bibliotecario en la Universidad de Guadalajara tienen sus antecedentes en:

- ❖ Biblioteca Pública del Estado (Biblioteca central de la Universidad de Guadalajara), 1925.
- ❖ Departamento de Bibliotecas del Estado.
 - Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara (27 de febrero de 1934).
- ❖ Instituto de Bibliotecas y Archivo de la Nueva Galicia.
 - Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, 1947.
- ❖ Fomento Bibliotecario. Departamento de Extensión Universitaria.
 - Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, 1950.
- ❖ Instituto de Bibliotecas. Bibliotecas Universitarias y Biblioteca Pública del Estado. Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, 1952.
- ❖ Instituto de Bibliotecas, 1983.
- ❖ Dirección de Bibliotecas, 1991.
- ❖ Coordinación de Bibliotecas, 1994.

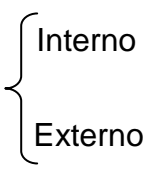
A partir de 1925 se establecen bibliotecas en cada una de las escuelas y facultades de la Universidad de Guadalajara. En 1973 se contempla a un responsable de las bibliotecas en el Departamento de Escuelas Preparatorias de la Universidad de Guadalajara. En 1980, se concentran los acervos bibliográficos de varias facultades para establecer las bibliotecas centrales de:

- Ciencias Sociales y Humanidades
- Medicina

En 1991 se realiza la planeación para establecer una biblioteca central por Centro Universitario temático en la Zona Metropolitana y centros regionales, independientemente de las bibliotecas establecidas en institutos, departamentos y escuelas preparatorias. Se establecen 11 centros universitarios. El 31 de diciembre de 1994 se crea el COTABI (Consejo Técnico para Asuntos Bibliotecarios).

Actualmente tiene un total de 5, 300,063, 20,385 usuarios diarios por UPSI.

Dispone de los siguientes *servicios*:

- Préstamo 
- Préstamo interbibliotecario
- Consulta
- Acceso a materiales electrónicos
- Catálogos manuales y en línea
- Fotocopia
- Internet
- Cubículos individuales y grupales
- Publicaciones Periódicas
- Bibliografías
- Formación de usuarios
- Disseminación selectiva de información
- Hemeroteca
- Videoteca
- Mapoteca
- Fondos especiales
- Sección infantil
- Otros

El acervo de libros impresos es de 1, 315,645 títulos y 2, 229,433 volúmenes, en suscripciones a revistas científicas y de divulgación por entidad universitaria, 2000-2010: Impresas-1,049, Electrónicas (individuales) 108, Electrónicas en bases de datos-14,500. La relación título-volumen-alumno es de cuatro títulos por alumno y ocho volúmenes por alumno. En el caso de CUCEA es de tres títulos por estudiante y ocho volúmenes por cada estudiante. La actualidad de los materiales es de: 60% últimos 5 años de edición (áreas de ciencia, tecnología, obras de referencia...) y 40% (ciencias sociales, fondos especiales...). Dispone de 249 miembros de los cuales 104 realizan actividades de servicios al público. En lo que a edificios se refiere, la mayoría de las bibliotecas se ubican en edificios no construidos ex profeso para la realización adecuada de las actividades y servicios bibliotecarios. Pero no así en los centros universitarios, ya que se han construido edificios para las bibliotecas centrales. La comunicación en línea y cooperación entre las bibliotecas del sistema se da de la siguiente manera:

- 8 bibliotecas centrales tienen red integrada de cómputo
- No existe un intercambio sistemático
- Pocas bibliotecas disponen de servicios de internet y de software para la recuperación de información

La Red de Bibliotecas: es el conjunto de bibliotecas organizadas que brindan servicios de información de calidad, propiciando en los ambientes de aprendizaje la formación de una cultura del uso óptimo de los recursos informativos en apoyo a las funciones de docencia, investigación y extensión de la Universidad de Guadalajara, así como la conservación de su patrimonio documental. La Red se integra por 167 bibliotecas y centros documentales distribuidos en todo el territorio del Estado, todas ellas en colaboración con la

Coordinación de Bibliotecas, se cuenta con bibliotecas centrales, especializadas y públicas así como centros documentales.³⁹

En la actualidad el sistema bibliotecario de la Universidad de Guadalajara se compone de:

Tabla 1:

Sistema Bibliotecario. Universidad de Guadalajara⁴⁰

Dependencia	Bibliotecas	Total
Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño (CUAAD)	4	4
Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias (CUCBA)	4	4
Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)	1	1
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías (CUCEI)	4	4
Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS)	2	2
Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH)	14	14
Centro Universitario de los Altos (CUALTOS)	1	1
Centro Universitario de la Ciénega (CUCIENEGA)	3	3
Centro Universitario de la Costa (CUCOSTA)	1	1
Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR)	1	1
Centro Universitario de los Lagos (CULAGOS)	2	2
Centro Universitario del Norte (CUNORTE)	1	1
Centro Universitario del Sur (CUSUR)	1	1
Centro Universitario de los Valles (CUVALLES)	1	1
Sistema de Universidad Virtual (SUV)	1	1
Centro Universitario de Tonalá (CUTONALÁ) Inició en el	1	1

³⁹ Coordinación de Bibliotecas. 2006. Universidad de Guadalajara. Disponible en: <http://rebiudg.udg.mx/> (Consultado: 10 de abril de 2011).

⁴⁰ Marco Antonio Cortés Guardado, *Estadística Institucional. Tercer informe de actividades, 2010-2011*. Universidad de Guadalajara, 2011: disponible en http://www.rectoria.udg.mx/documentos/3erInforme_estadistica.pdf (Fecha de consulta: 25 de abril de 2012).

calendario 2012		
Bibliotecas Públicas	3	3
Sistema de Educación Media Superior (SEMS)	120	120
Administración General (AG)	2	2
TOTAL	167	167

2.3 Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas

Dentro de los centros temáticos se encuentra el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), fue creado el 5 de agosto de 1994 por dictamen del Consejo General Universitario; se integró a partir de las facultades de Contaduría (fundada en 1908), Economía (1937), Administración (1963), Turismo (1968); los Centros de Investigación en Teoría Económica, de Investigaciones Sociales y Económicas (1961), de Investigaciones Turísticas (1972, y, el Instituto de Estudios Económicos y Regionales (1986).⁴¹

Se conforma por tres divisiones: Economía y Sociedad, Gestión Empresarial y Contaduría y catorce departamentos: Administración, Auditoría, Ciencias Sociales y Jurídicas, Contabilidad, Economía, Estudios Regionales (INESER), Finanzas, Impuestos, Mercadotecnia y Negocios Internacionales, Métodos Cuantitativos, Recursos Humanos, Sistemas de Información y Turismo Recreación y Servicios. Ofrece 26 programas docentes. En generación y aplicación del conocimiento, este centro universitario cuenta con los centros de investigación: Dinámica de la pequeña y mediana empresa, Organizaciones, redes y sistemas de innovación; Política industrial de ciencia y tecnología, Talento humano y liderazgo emprendedor, Innovación y calidad en la educación superior; Estrategias, calidad y desarrollo sustentable; Negocios internacionales,

⁴¹Universidad de Guadalajara. Centro de Recursos Informativos. Zapopan, Jalisco: UdeG. 2010 Disponible en: <http://www.cucea.udg.mx/?q=acerca/historia> (consultado abril 10 de 2011).

competitividad, gestión del conocimiento e innovación tecnológica; Género y mercados laborales, Género y políticas.

El campus tiene dos auditorios, un *Cyberjardín* donde los estudiantes pueden conectar sus laptop a internet gratuitamente, esta área tiene capacidad para ciento ochenta personas. Dispone de WiFi en ciertas áreas del campus. Cuenta con la sede del CEO (Centro de Estudios de Opinión y Mercadotecnia), la organización de la Universidad de Guadalajara para llevar a cabo una variedad de encuestas y estudios de mercado para distintos propósitos, tanto para la Universidad como para clientes privados. Consciente del mejoramiento de la calidad académica de la educación ofrece espacios adecuados que proporcionen servicios e información actualizada, por ello creó el Centro de Recursos Informativos (CERI).⁴²

2.3.1 Centro de Recursos Informativos

Nace el 8 de septiembre del 2000, abre sus puertas el 11 del mismo mes a las 8:00 am. Se integra con el acervo de las bibliotecas que anteriormente pertenecían a las facultades: Administración, Economía y Turismo. El CERI, hace posible el acceso a la información y a los servicios bibliotecarios a través de bases de datos, libros, tesis, publicaciones periódicas, entre otros, en un espacio integral e innovador.⁴³

El CERI surge con el propósito de atender las necesidades de información que con énfasis demandan los usuarios en el área económico administrativa y

⁴²Universidad de Guadalajara. Centro de Recursos Informativos. Zapopan, Jalisco: UdeG. 2010 Disponible en:http://www.cucea.udg.mx/include/documentos/doc_extension/Informe_2010-2011.pdf (consultado abril 10 de 2011).

⁴³Universidad de Guadalajara. Centro de Recursos Informativos. Zapopan, Jalisco: UdeG. 2010 Disponible en <http://www.cucea.udg.mx/?q=servicios/biblioteca> (consultado abril 10 de 2011).

público en general relacionadas con educación formal en sus diversos tipos y modalidades; educación no formal, recreación y formación de valores culturales; producción de bienes y servicios; toma de decisiones en la administración pública y privada.

Misión: es ayudar al aseguramiento de un nivel académico competitivo del campus en el ámbito local, nacional e internacional.

Visión: tener una efectiva infraestructura organizacional, para asegurar la vanguardia en los servicios informativos de dicho centro. Sus objetivos y valores son:

1. Promover la capacitación y el desarrollo de la cultura informática y tendría un mejor aprovechamiento de los recursos.
2. Impulsar programas para la enseñanza en lenguas extranjeras.
3. Evaluar de manera permanente las necesidades en materia de sistemas de información del Centro Universitario.
4. Promover el desarrollo y la preservación de los recursos documentales del campus, así como el uso de nuevas tecnologías que proveen información. Está conformado por cuatro unidades:

- *Biblioteca Central*

Desde junio de 1995 la Biblioteca Central “Luis Arturo Velázquez Gutiérrez” reúne un acervo de 55,732 títulos, 125,798 volúmenes impresos, electrónicos para préstamo y consulta a 573,634 usuarios en total, con una asistencia promedio diaria de 2,206. Es la más grande de las unidades debido a que coordina las funciones de administración, servicios al público, desarrollo de colecciones y procesos técnicos. Ofrece servicio completamente gratuito y cuenta con 2 salas de lectura, 2 salas de descanso y equipo electrónico de consulta. Es función de la biblioteca seleccionar, adquirir, organizar conservar, difundir y mantener actualizado un fondo de recursos de información en el que

estén representadas todas las disciplinas de estudio, enseñanza, investigación y extensión de los programas del campus, las diferentes representaciones del arte, la ciencia y la cultura universal. Ofrece sus servicios a alumnos, docentes, investigadores, personal administrativo y de servicio, con acceso interno de sus recursos a la comunidad en general.⁴⁴

- *Unidad de Desarrollo de Habilidades Informativas (UDHI)*

Brinda cursos y talleres sobre el uso de biblioteca digital a la comunidad de la misma Red. El usuario tiene la oportunidad de adquirir las habilidades pertinentes y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida. En esta unidad tienen acceso al acervo digital: libros, revistas, tesis disponibles en bases de datos (especializadas y multidisciplinarias categorizadas de acuerdo a la temática) y colecciones electrónicas a texto completo o referencias bibliográficas en idioma español e inglés sobre las diversas áreas del conocimiento. También ofrece una guía práctica para aprender a realizar búsquedas en el catálogo ALEPH. La oferta de formación contempla sesiones programadas y horario determinado, se celebran a lo largo de todo el año, los usuarios pueden solicitarlas sobre un tema y un horario de acuerdo a sus necesidades⁴⁵.

- *Unidad de Auto-Aprendizaje de Lenguas (UAAL)*

Espacio diseñado para aprender idiomas como: inglés, francés, alemán, italiano, portugués, japonés, y español para extranjeros. Tiene como objetivo primordial ayudar en forma divertida y fácil aprender idiomas de manera autodidacta,

⁴⁴Universidad de Guadalajara. Centro de Recursos Informativos. Zapopan, Jalisco: UdeG. 2010 Disponible en: <http://ceri.cucea.udg.mx/areas/bc/index.php> (consultado enero 10 de 2013).

⁴⁵Universidad de Guadalajara. Centro de Recursos Informativos. Zapopan, Jalisco: UdeG. 2010 Disponible en: <http://ceri.cucea.udg.mx/areas/uaai/index.php> (consultada enero 10 de 2013).

otorga la posibilidad de elegir horarios y métodos de estudio los cuales se adaptan a cada necesidad. Cabe señalar que esta unidad se encuentra independiente de las instalaciones del CERI.

- *Unidad de Convenios (UNICON)*

Nace junto con el CERI, se creó pensando en las necesidades crecientes de los usuarios de la Biblioteca Central, y del CUCEA en la obtención de información especializada, está orientada a impulsar el conocimiento que otras instituciones tienen en sectores claves para este campus y la región Occidente. Es depositaria de los materiales informativos de cinco instituciones: Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), (**PROMEXICO**), Organización de las Naciones Unidas (ONU) con todos sus órganos principales que la componen, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el más reciente Sistema Estatal de Información Jalisco (SEIJAL). Su principal misión es acercar información de estas instituciones a los estudiantes y comunidad en general, en sus diferentes medios: electrónicos e impresos.⁴⁶

Horario de atención

Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 horas.

Sábados de 9:00 a 14:00 horas.

⁴⁶Universidad de Guadalajara. Centro de Recursos Informativos. Zapopan, Jalisco: UdeG. 2010 Disponible en: <http://ceri.cucea.udg.mx/areas/unicon/index.php> (consultada enero 10 de 2013).

Capítulo III. Detección de las necesidades de información en usuarios del área económica administrativa de la Universidad de Guadalajara

3.1 Metodología

Esta investigación se llevó a cabo dentro de las instalaciones de Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, tanto en turno matutino como vespertino, a través del método estudio de usuarios (reales y potenciales), por medio del muestreo aleatorio estratificado y la técnica de encuesta utilizando el cuestionario como instrumento, Calva.⁴⁷ Éste se estructuró con 16 preguntas: respuestas cerradas, multirrespuesta y ordenamiento, en la respuesta cerrada se le añade la opción abierta de indique otro o porqué (ver anexo páginas 96, 97, 98).

La recogida de datos se realizó del mes de mayo a junio 2012, primero con alumnos de licenciatura (julio-agosto periodo vacacional) y de septiembre a diciembre del mismo año a docentes. Su aplicación se realizó en las instalaciones del CERI y en los pasillos del campus, también en ambos turnos. Cabe señalar que hubo cierta resistencia por parte de algunos docentes e incluso quien se negara a contestar dicho cuestionario.

Se aplicaron 375 cuestionarios a alumnos de educación superior y 271 a profesores, dando un total de 646. Después se llevó a cabo el vaciado de resultados a la base de datos del programa estadístico SPSS, con los datos se procedió a realizar las gráficas y tablas en Excel. Por último se hizo el análisis de los resultados.

⁴⁷ Calva González, Necesidades de información, 264.

3.2 Muestra de la población

La comunidad estudiantil del CUCEA está integrada por 15,408 estudiantes y 929 profesores, la fórmula que se consideró para estimar la muestra es para poblaciones finitas, Fischer.⁴⁸ Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado de afijación proporcional para cada población (estudiantes y profesores).

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 p q}$$

Dónde:

σ = Coeficiente de confianza

N = Población

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error de estimación

n = Tamaño de la muestra

Para la estimación de las muestras se utilizó

$\sigma = 1.96$ para un nivel de confianza del 95%

p = 50%

q = 50%

e = 5%

⁴⁸ Laura Fischer y Alma Navarro. *Introducción a la Investigación de mercados*. 2ª ed. (México: Mc Graw-Hill, 1996), 37-43.

Tabla. 2.

Programas Educativos

Programa Educativo	Estudiantes	%	Muestra
Administración	2564	16.6	62
Administración Financiera y Sistemas	721	4.7	18
Administración Gubernamental y Políticas Públicas	576	3.7	14
Contaduría Pública	2965	19.2	72
Economía	629	4.1	15
Gestión y Economía Ambiental	310	2.0	8
Mercadotecnia	2168	14.1	53
Negocios Internacionales	2256	14.6	55
Recursos Humanos	739	4.8	18
Sistemas de Información	575	3.7	14
Turismo	1905	12.4	46
Total	15408	100.0	375

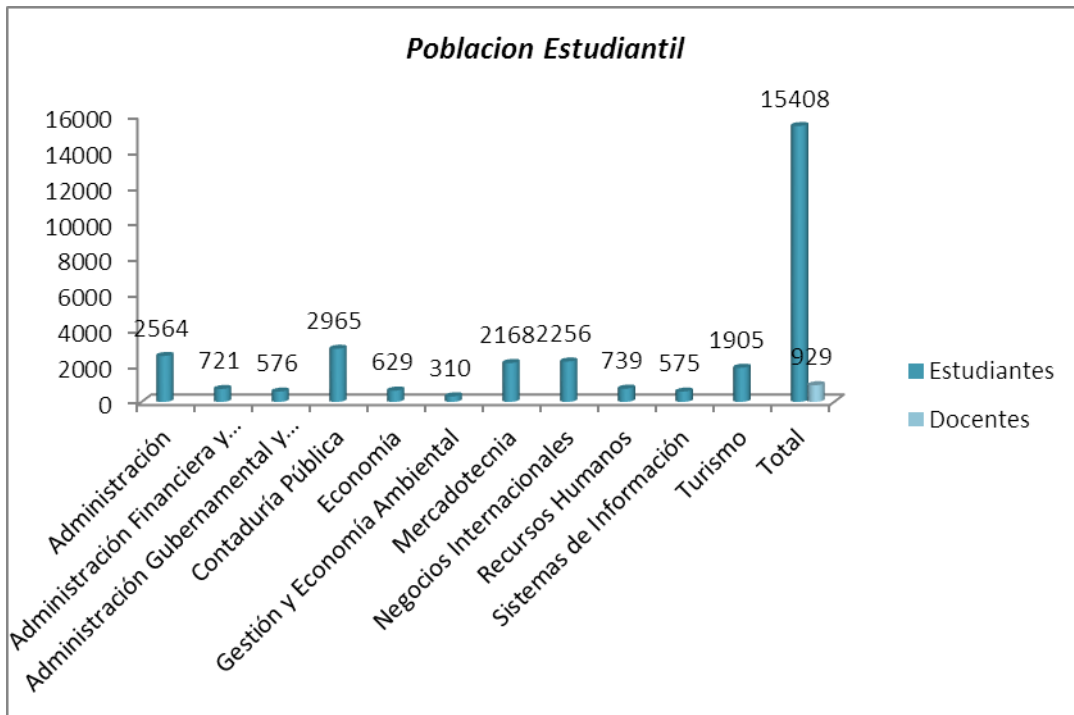
Fuente: *Informe de Actividades 2011-2012: Mtro. Itzcóatl Tonatiuh Bravo Padilla. Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas. P. 14. 2012.*

Tabla. 3.

Docentes

Personal Académico: Categoría	Personal	%	Muestra
Profesores de tiempo completo con categoría de Investigadores	141	120.51	34
Profesores de tiempo completo con categoría de Docentes	352	300.85	84
Profesores de medio tiempo	44	37.61	10
Técnicos académicos	28	23.93	7
Profesores de asignatura	364	311.11	86
Total	929	794.02	271

Fuente: *Informe de Actividades 2011-2012: Mtro. Itzcóatl Tonatiuh Bravo Padilla. Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas. P. 27. 2012.*



Gráfica 1. Población estudiantil CUCEA.

Fuente: Elaboración propia con base en la muestra aplicada.

3.3 Análisis de Resultados

Con base en la formula el instrumento se aplicó a 646 usuarios del total de docentes y alumnos (potenciales, reales), de los cuales sólo el 94.1%, (608) visita con alguna frecuencia el CERI, de ellos 38 (5.9%) nunca lo hace. El análisis comprende tres ejes y a través del resultado se identificó lo siguiente:

1. *Uso de recursos y servicios.*

La frecuencia con la que los usuarios encuestados visitan el CERI se presentó de la siguiente manera: 62.8% de 1 a 3 veces por semana, el 18.5% 1 vez al mes, el 12.7% diario y el 5.9% nunca ha asistido a dicho espacio (véase tabla 4, gráfica 2, página 45).

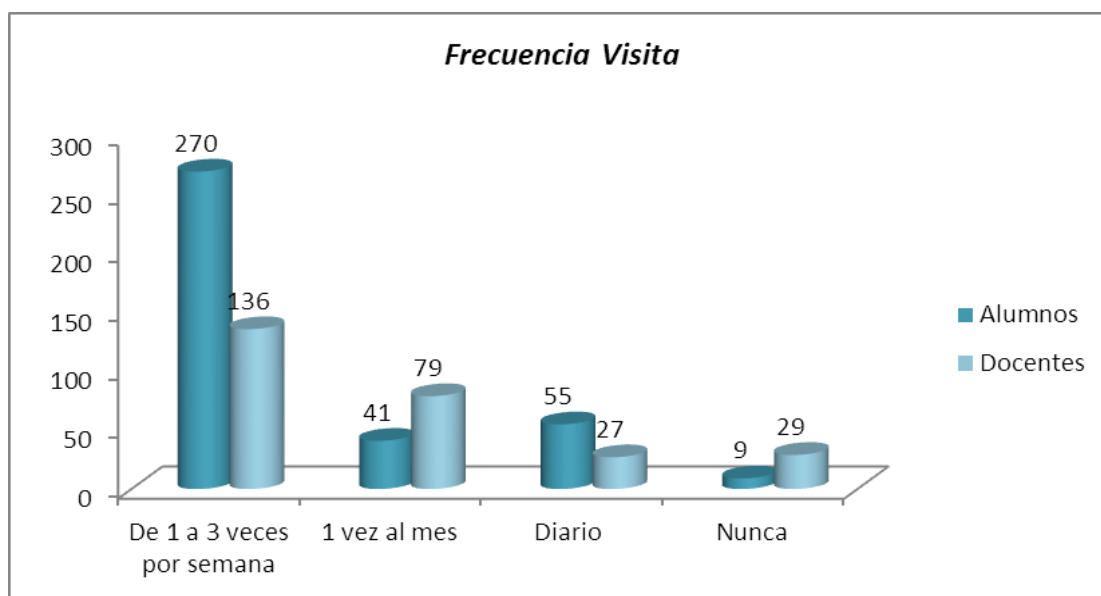
Por lo anterior, puede inferirse que el uso de los recursos de la biblioteca es aceptable.⁴⁹ Se observa que la mayoría de los encuestados son asiduos a la misma, pues la visita más predominante es de 1 a 3 veces por semana, especialmente por los escolares, seguido de 1 vez al mes por catedráticos. Por el resultado obtenido se deduce que sus necesidades de información son cubiertas.

Tabla 4.

Frecuencia con que se visita el CERI

Frecuencia Visita	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
De 1 a 3 veces por semana	270	41.8	136	21	406	62.8
1 vez al mes	41	6.3	79	12.2	120	18.5
Diario	55	8.5	27	4.2	82	12.7
Nunca	9	1.4	29	4.5	38	5.9

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 2. Frecuencia con que visitan docentes y alumnos el CERI.

⁴⁹ Esta aseveración se sostiene con base en el supuesto de que quienes visitan la biblioteca hace uso de los recursos.

De los servicios que brinda el CERI a la comunidad encuestada, se percibe que los menos conocidos son: en primer lugar, buzón de sugerencias bibliográficas 43.4% en segundo, el servicio de referencia 30.2% y el tercero lo ocupa, cursos de formación a usuarios (uso de bases de datos, visitas guiadas, orientación, búsqueda de información, entre otros) 22.4%. Para los demás servicios (véase tabla 5, gráfica 3, páginas 47, 48).

En virtud a lo señalado anteriormente, es fundamental manifestar que el servicio de referencia es un punto medular dentro de todo espacio informativo, asimismo contar con personal especializado para orientar y apoyar al lector correctamente. Disponer por lo menos de un bibliotecario especialista durante el tiempo de apertura, como lo señalan las Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas.⁵⁰ Por otra parte, el servicio de referencia se dirige a facilitar el acceso a la información, en el momento y en la forma de quien lo requiere. Bunge⁵¹ lo define como: la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información.

El servicio de referencia es considerado como una forma de intermediación entre el usuario y el uso de la colección. Por tal motivo, el CERI debe reflexionar sobre una difusión adecuada y oportuna para que el lector tenga pleno conocimiento de la gran gama de servicios y recursos disponibles, con ello sean aprovechados al máximo. De igual forma disponer de personal capacitado en el área, con disposición y actitud de servicio.

⁵⁰ REBIUN. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. . 2ª ed. (Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Secretaría de Estado de Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999), 34. <http://es.scribd.com/doc/54044077/Normas-y-directrices-para-bibliotecas-universitarias-y-cient> (consultado 3 de junio de 2013).

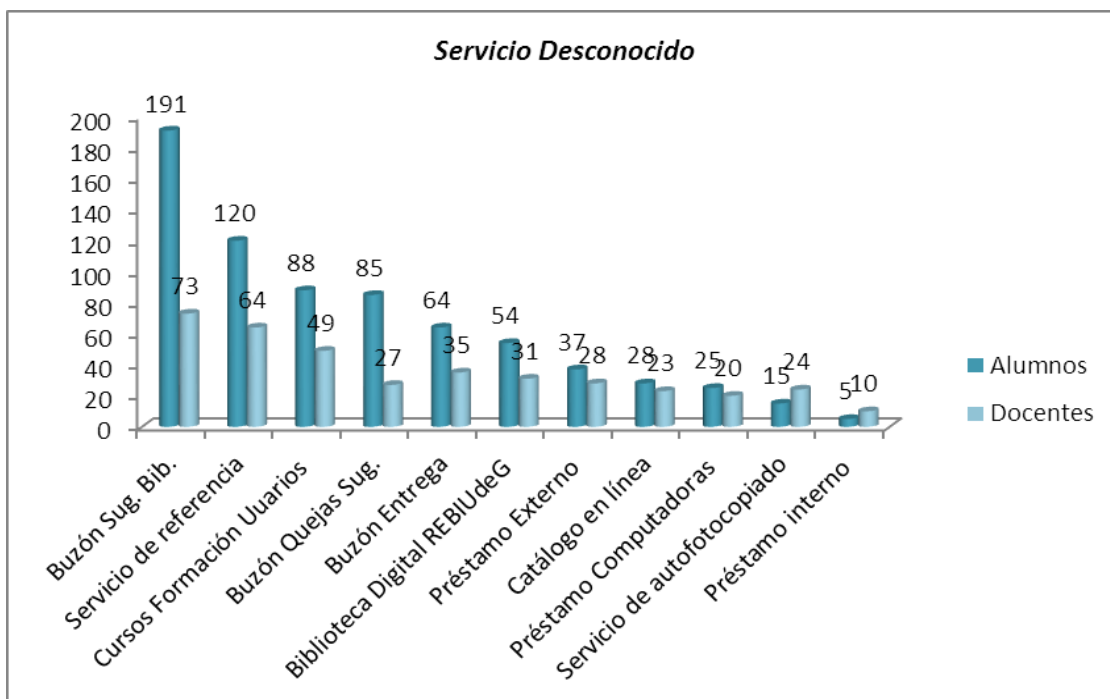
⁵¹ Richard.Bopp & Linda C. eds. *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. (México: UNAM, 2000), 3.

Tabla 5.
Servicios que no conoce

Servicios No Conocidos	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Buzón de sugerencias bibliográficas	191	31.4	73	12	264	43.4
Servicio de referencia	120	19.7	64	10.5	184	30.2
Cursos de formación a usuarios (uso de bases de datos, visitas guiadas, orientación, búsqueda de información, etc.)	88	14.4	49	8	137	22.4
Buzón de quejas y sugerencias	85	14	27	4.4	112	18.4
Buzón de entrega (devolución de materiales fuera del horario de servicio)	64	10.5	35	5.7	99	16.2
Biblioteca digital de la REBIUdeG (bases de datos)	54	8.9	31	5	85	13.9
Préstamo externo (a domicilio)	37	6	28	4.6	65	10.6
Catálogo en línea	28	4.6	23	3.8	51	8.4
Préstamo de computadoras (dentro de las instalaciones del CERI)	25	4.1	20	3.3	45	7.4
Servicio de autofotocopiado	15	2.5	24	3.9	39	6.4
Préstamo interno (consulta en sala)	5	0.8	10	1.6	15	2.4

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados⁵².

⁵² En las preguntas con opción de respuesta múltiple el porcentaje no será del cien por ciento, debido a que el encuestado puede dar una o varias, las que considere pertinentes.



Gráfica 3. Servicios que desconocen docentes y alumnos ofrecidos por el CERI.

Al preguntar que otros servicios les gustaría recibir por parte de esta institución informativa, además de los ya disponibles, los sujetos revelaron, que aunados a los anteriores desean: ampliar el plazo del préstamo externo 56.7%, recibir un trato adecuado por parte de algunos bibliotecarios 53.1, buen funcionamiento de copiadoras, 50.4%, servicio de impresiones 41.2%, renovar 36.3%, contar con un centro de copiado dentro de las instalaciones 34.2%, disponer del equipo necesario para revisar los recursos electrónicos disponibles 17.4% y en otro 3.3% (véase tabla 6, gráfica 4, páginas 49, 50). En el apartado de otro, los encuestados manifiestan lo siguiente:

- Mayor control de ejemplares uno y únicos.
- Mayor cantidad de ejemplares de los libros más consultados.
- Buen personal.
- Más equipos de cómputo.

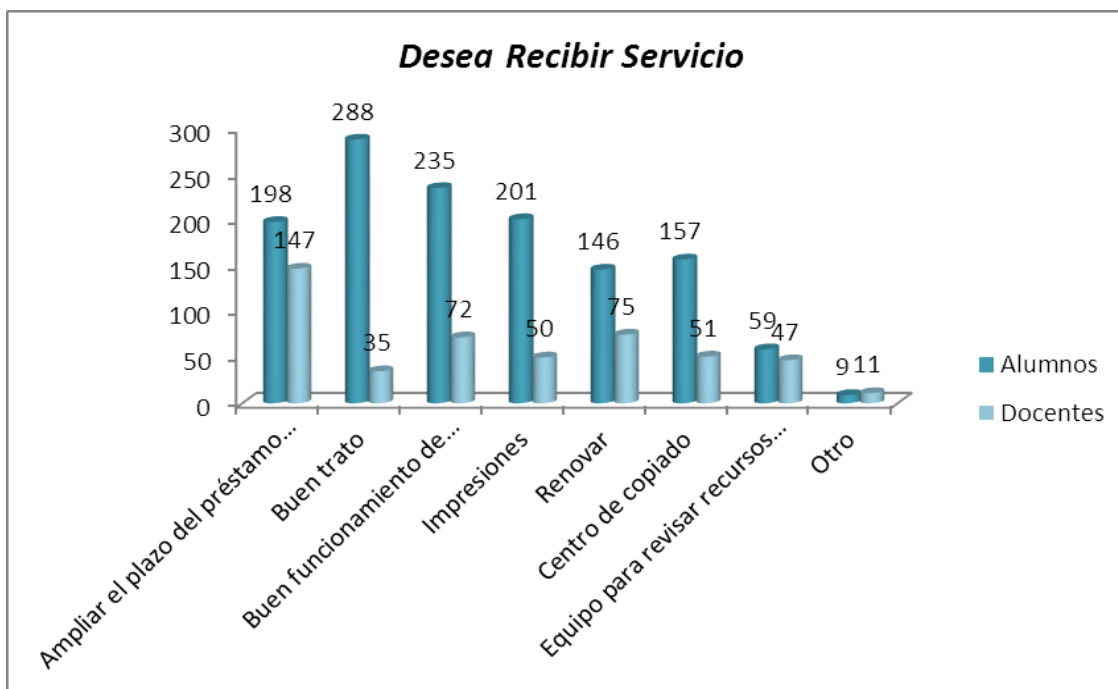
- Videos.
- Horario nocturno y fin de semana.
- Renovación por internet.
- Cafetería.
- Renovación del mismo ejemplar.

Evidentemente el segundo servicio que más les agradaría recibir a los usuarios cuando van al CERI, es recibir un trato amable. En ocasiones el ser humano pierde el sentido de mostrar una actitud agradable y brindar un servicio cordial, aspecto que no debe restársele valor, ya que el trato entre ambos es cotidiano. En tanto que para los docentes es poder ampliar el plazo del préstamo externo, aun cuando disponen de más tiempo (dos semanas), y además cuentan con la facilidad de renovar.

Tabla 6.
Servicios que les gustaría recibir.

Desea Recibir Servicio	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Ampliar el plazo del préstamo externo	198	32.6	147	24.1	345	56.7
Buen trato	288	47.4	35	5.7	323	53.1
Buen funcionamiento de copiadoras	235	38.6	72	11.8	307	50.4
Impresiones	201	33	50	8.2	251	41.2
Renovar	146	24	75	12.3	221	36.3
Centro de copiado	157	25.8	51	8.4	208	34.2
Equipo para revisar recursos electrónicos	59	9.7	47	7.7	106	17.4
Otro	9	1.5	11	1.8	20	3.3

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 4. Servicios que les gustaría recibir a docentes y alumnos por parte del CERI.

Para acceder a los recursos el 66.3 % opinó que les es fácil, el 28.1% muy fácil, el 3.3% encuentra dificultad para ello, el 1.4% no contestó y el .8% presentan un alto grado (véase tabla 7, gráfica 5, página 51).

Casi en su totalidad el acceso a los recursos le resulta factible tanto para profesores como para estudiantes. Por lo que el CERI tiene la tarea de instruirlos para familiarizarlos con estrategias de búsqueda apropiadas, esto le permitirá acceder, localizar, usar y evaluar la información de forma autónoma, López.⁵³ En este sentido, el usuario contará con la capacidad, destrezas y herramientas necesarias en su desarrollo personal y profesional. Las bibliotecas y demás unidades de información que tienen el privilegio de contar con un área

⁵³ Ruth López Zazo, *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una CRAI*. No. 2007/9. (Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2007).
<http://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf> (consultado 7 de junio 2013).

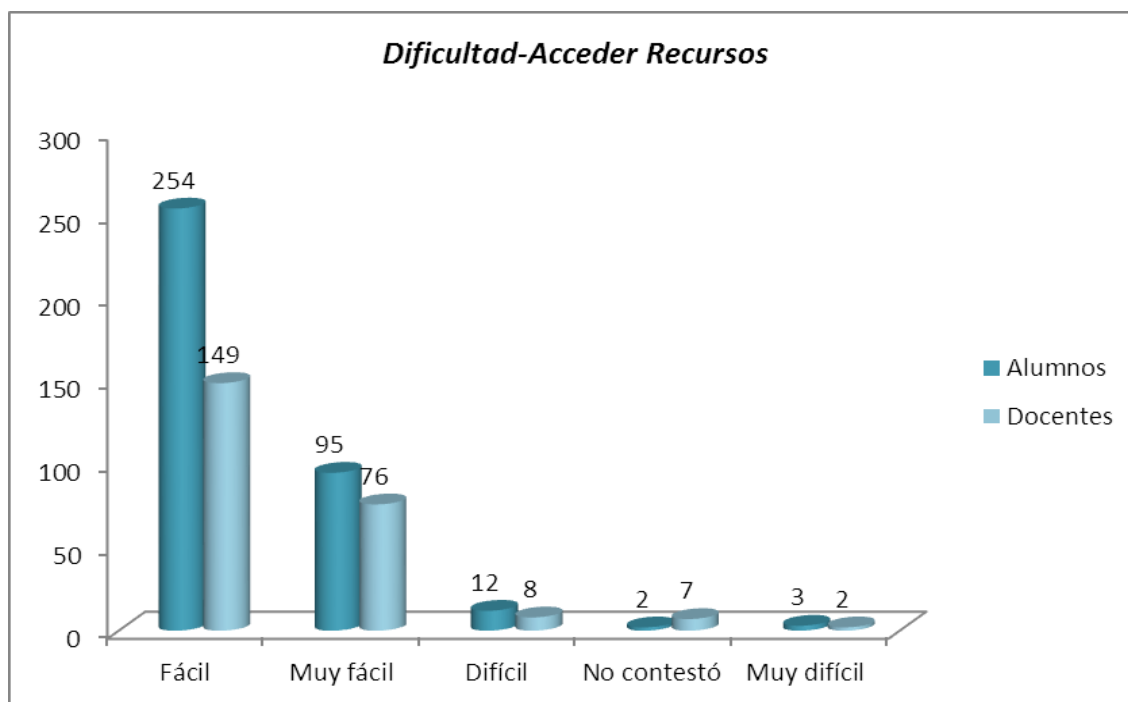
especial para capacitar y disponen de la infraestructura apropiada deben aprovechar al máximo todo su potencial.

Tabla 7.

Dificultad para acceder a recursos.

Dificultad-Acceder Recursos	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Fácil	254	41.8	149	24.5	403	66.3
Muy fácil	95	15.6	76	12.5	171	28.1
Difícil	12	2	8	1.3	20	3.3
No Contestó	2	0.3	7	1.1	9	1.4
Muy difícil	3	0.5	2	0.3	5	0.8

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 5. Facilidad que presentan docentes y alumnos para acceder a los recursos del CERI.

Respecto a la facilidad que manifiestan para obtener préstamo externo 80% lo hacen sin problema alguno, el 14% encuentra cierta dificultad para ello y el 6% no contestó (véase tabla 8, gráfica 6, página 52). Los que tienen inconveniente refieren:

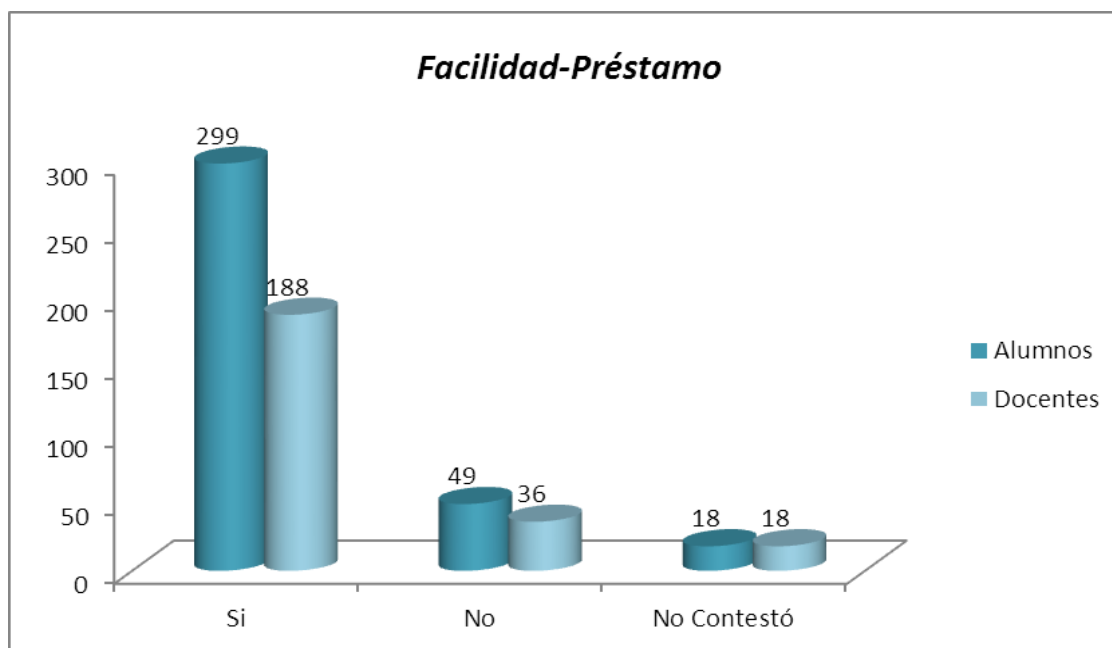
- Sólo encuentra el ejemplar uno y en ocasiones ni este.
- No existen los suficientes ejemplares.
- No encuentran el libro en su lugar.

Tabla 8.

Facilidad de préstamo externo.

Facilidad-Prest-Ext.	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Si	299	49.1	188	30.9	487	80
No	49	8	36	6	85	14
No Contestó	18	3	18	3	36	6

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados



Gráfica 6. Facilidad para préstamo externo.

Referente a la información que el lector demanda para desarrollar cierta actividad, el resultado del instrumento aplicado mostró que el 74.6% lo hacen para cumplir con actividades que requieren información específica, el 60.5% para efectuar investigación más profunda sobre alguna temática determinada, el 12.46% solo por el placer de leer y el .4% de cada segmento por razones personales (véase tabla 9, gráfica 7, páginas 53, 54).

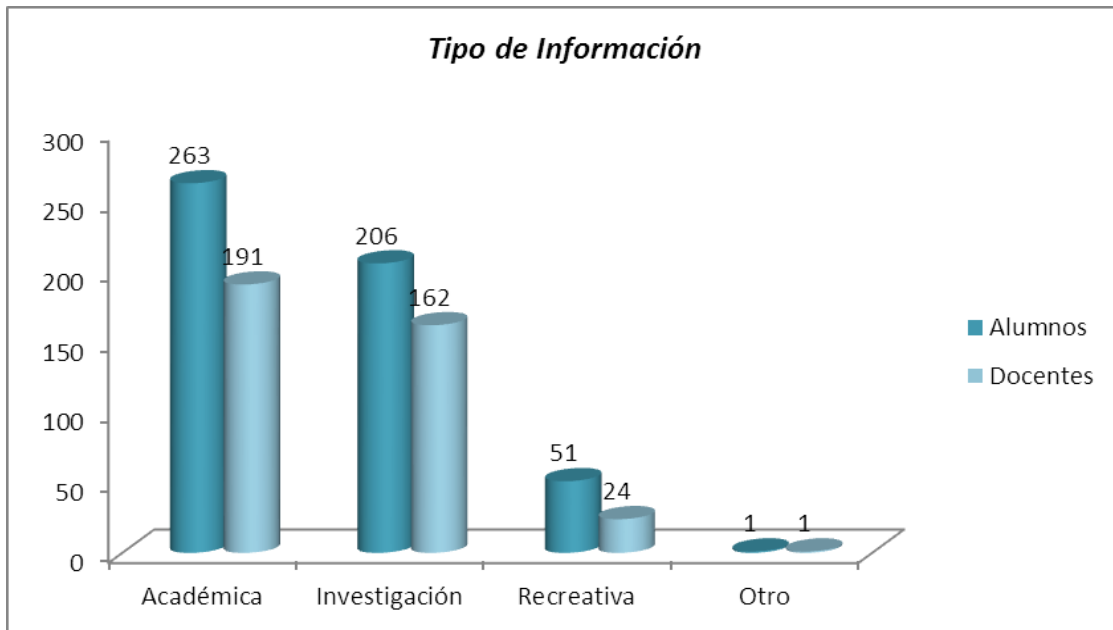
El resultado obtenido indica que acuden al CERI con el propósito de realizar tareas académicas, esto permite conocer que las razones de su visita son de carácter obligatorio porque en lo que concierne a recreativa el porcentaje es austero.

Tabla 9.

Información requerida para realizar actividades.

Tipo de Información	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Académica	263	43.2	191	31.4	454	74.6
Investigación	206	33.9	162	26.6	368	60.5
Recreativa	51	8.4	24	4	75	12.4
Otro	1	0.2	1	0.2	2	0.4

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 7. Tipo de información que requieren al acudir al CERL.

2. Calidad en recursos y servicios.

En lo que atañe a atención al solicitar información a los bibliotecarios: 94.1% se sienten bien atendidos, el 5.1% no reciben una acogida agradable y el .7% no contestó (véase tabla 10, gráfica 8, página 55).

En esta pregunta se dio la opción de expresar el por qué, cuando manifestó “**No**” los resultados indicaron lo siguiente:

- Algunos bibliotecarios informan de manera imprecisa y con vaguedades.
- Depende de la persona que atiende.
- No es amable el trato de algunos bibliotecarios.
- Son ineficientes los que están en el área de consulta.

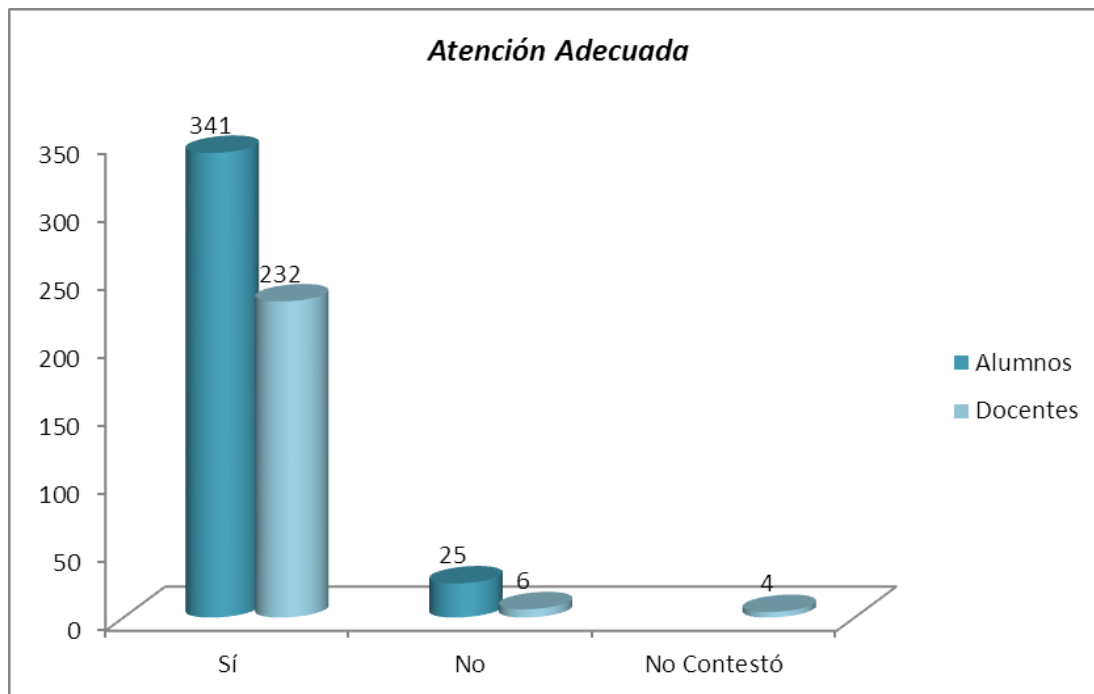
Como bien se observa un índice elevado está satisfecho con la atención brindada, aunque la minoría no encuentra esa satisfacción, es evidente la presencia del factor obstáculo usuario-información. En este sentido, el CERI debe buscar estrategias factibles para que todos sus lectores acudan con entusiasmo a dicho espacio y éstas estarán encaminadas a corregir las inconsistencias encontradas.

Tabla 10.

Atención adecuada.

Atención Adecuada	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Si	341	56	232	38.1	573	94.1
No	25	4.1	6	1	31	5.1
No Contestó	0		4	0.7	4	0.7

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 8. Atención que reciben al acudir al CERI.

En lo que corresponde a la orientación otorgada por parte del personal bibliotecario el resultado revela que el 86.8% sí recibe orientación oportuna, el 12.3% opina lo contrario y el .8% no contestó (véase tabla 11, gráfica 9, página 57). Cuando el encuestado **No** siente recibir una adecuada orientación expresa lo siguiente:

- No siempre tienen disposición algunos bibliotecarios.
- En ocasiones no saben y mandan a diferentes lugares.
- Algunos bibliotecarios no son amables.
- No siempre se encuentra lo que se busca o los libros no están disponibles.
- Algunos bibliotecarios no están capacitados para atender.
- Sólo lo hacen en primer semestre.

Las bibliotecas y/o unidades prestadoras de servicios de información tienen la gran encomienda de contar con personal ampliamente capacitado en el área, asimismo estos deben poseer los conocimientos apropiados y espíritu de servicio, para proporcionar calidad y calidez en el mismo. Ahora el enfoque del servicio es distinto, este ha cambiado por ende, la formación del profesional de la información también requiere cambios sustanciales en su visión, compromiso académico y profesional según afirma Figueroa.⁵⁴

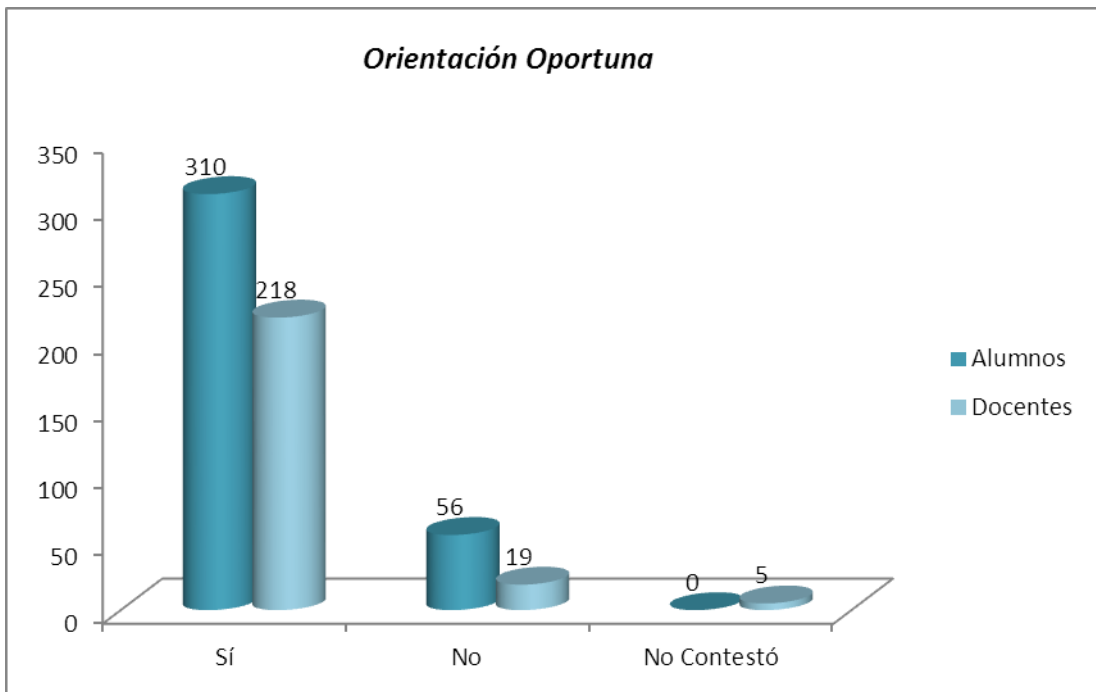
⁵⁴ Hugo Alberto Figueroa Alcántara, *Retos de la formación bibliotecología en la sociedad red. En: Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación del conocimiento bibliotecológico*. Coordinadores. Ríos Ortega Jaime, Ramírez Velázquez César Augusto. México: UNAM, 2012: disponible en: http://iibi.unam.mx/publicaciones/267/oportunidades_y_retos_conocimiento_bib_Hugo_Alberto_Figueroa_Alcantara.html (consultada, 8 de mayo de 2013).

Tabla 11.

Orientación que reciben por parte del personal bibliotecario.

Orientación Oportuna	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Si	310	51	218	35.8	528	86.8
No	56	9.2	19	3.1	75	12.3
No Contestó	0	0	5	0.8	5	0.8

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 9. Orientación que reciben al asistir al CERI.

De los servicios y recursos ofrecidos por el CERI el 88.2% ha visto cubiertas sus necesidades de información, el 11.4% no han respondido a sus demandas y el .4% no contestó (véase tabla 12, gráfica 10, páginas 58, 59). El usuario que no se siente satisfecho con lo brindado es porque:

- Son insuficientes los ejemplares y en ocasiones no está ni el ejemplar uno.
- No siempre la biblioteca cuenta con los libros solicitados por el maestro.
- La bibliografía no siempre está actualizada.
- El personal no siempre está de buen humor.
- Solicitan cada año actualización de la bibliografía y no se toma en consideración las sugerencias (docente).
- Falta de videoteca.
- Bibliografía ineficiente e insuficiente.

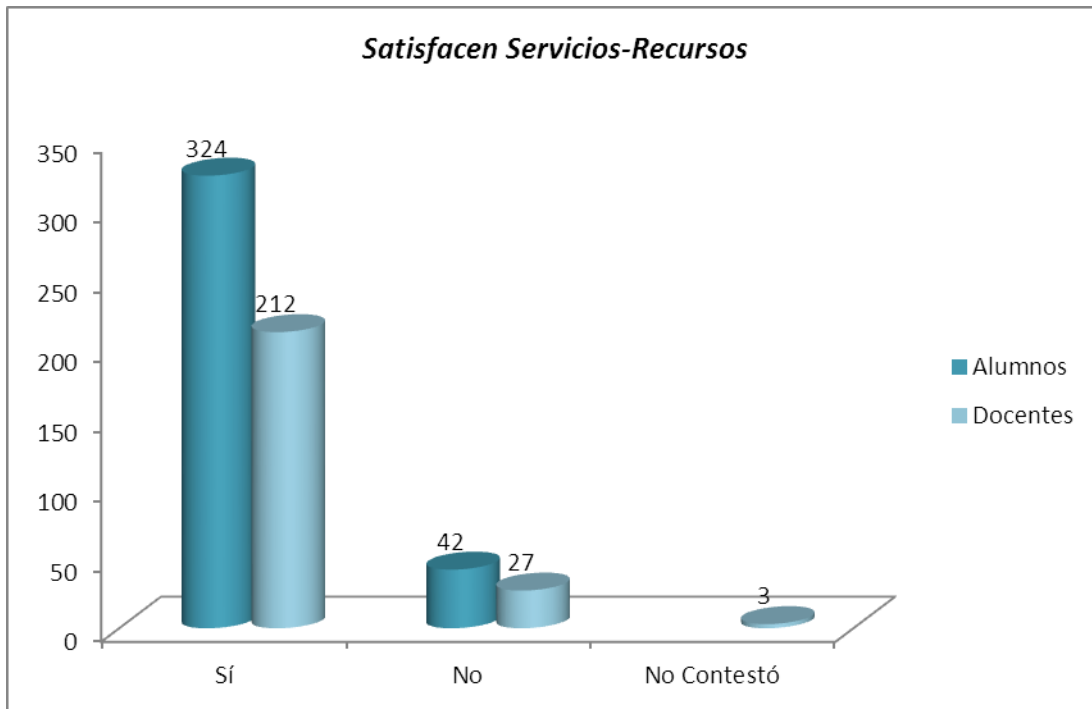
Se podría afirmar que en su totalidad las demandas informativas son satisfechas. Aun cuando es un porcentaje pequeño (11.4%) los que no encuentran solución a sus necesidades, el CERI debe tomar las medidas apropiadas y resolver tal situación en beneficio de toda su población usuaria.

Tabla 12.

Satisfacen necesidades servicios y recursos.

Servicios-Recursos Satisfacen	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Sí	324	53.2	212	35	536	88.2
No	42	7	27	4.4	69	11.4
No Contestó	0	0	3	0.4	3	0.4

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados



Gráfica 10. Satisfacción sobre servicios y recursos que brinda el CERI.

Los obstáculos que el usuario encuentra al acudir al CERI: el 34.2% manifiesta una mala atención por parte del personal (cabe hacer mención que se refieren sólo a algunos bibliotecarios), el 33.5% se sienten perdidos por la falta de señalización, el 14.6% siente que se proporciona una mala información, y un 20.3 % (otro) manifiesta insuficiencia de ejemplares para la consulta (véase tabla 13, gráfica 11, página 60).

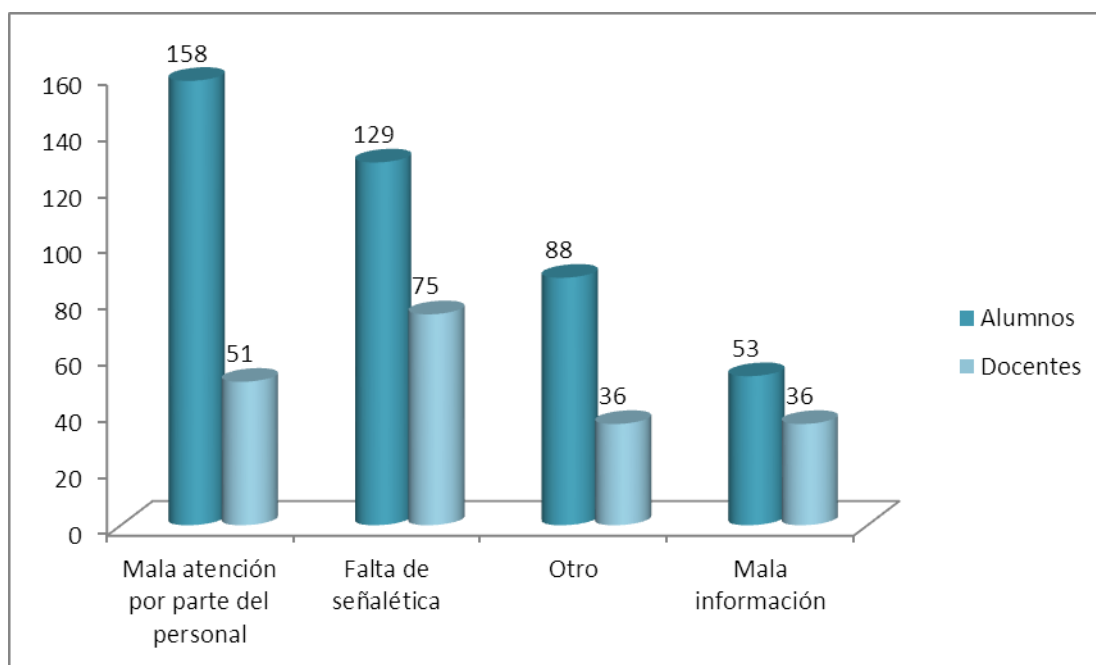
El porcentaje de la mala atención que recibe el usuario por parte de algunos bibliotecarios habla por sí mismo del esfuerzo que se debe hacer para adoptar una actitud agradable y hacerlo sentir bienvenido a su biblioteca. Tomando en cuenta que el recurso humano es la principal carta de presentación, es relevante contar con personal suficiente y capacitado para desempeñarse laboralmente de forma eficiente y oportuna. El bibliotecario jamás debe olvidar que el usuario es la razón de su existir.

Tabla 13.

Obstáculos que no permiten satisfacer necesidades de información.

Obstáculos	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Mala atención por parte del personal	158	25.9	51	8.3	209	34.2
Falta de señalética	129	21.2	75	12.3	204	33.5
Otro	88	14.4	36	5.9	124	20.3
Mala información	53	8.7	36	5.9	89	14.6

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 11. Obstáculos que encuentran al presentarse al CERI.

3. Calidad de la bibliografía.

De los 608 encuestados que asisten con alguna periodicidad al CERI, el 95.8% requieren que la Biblioteca Central (unidad que concentra la mayor cantidad el material solicitado por las academias) cuente con la bibliografía que marca cada programa educativo, para el 3.1% no es relevante que los considere dentro de su acervo, y el 1% omitieron su respuesta (véase tabla 14, gráfica 12, página 62). Al responder **No**, señalan:

- El maestro tiene su propio libro.
- Algunas veces se requiere información no actualizada.
- Encuentra información en otros libros.

Tanto profesores como estudiantes necesitan que el CERI disponga de la bibliografía que marcan los programas educativos, por lo que es importante que dentro de la colección exista dicho material. En virtud de que la finalidad de la biblioteca universitaria es educativa. La ALA⁵⁵ la define como: Biblioteca para estudiantes universitarios. Servicio de biblioteca establecido, mantenido y administrado por una universidad, generalmente como una sucursal de la biblioteca central de dicha universidad, con el fin de cubrir las necesidades de información de los estudiantes universitarios y como apoyo a los programas de estudio.

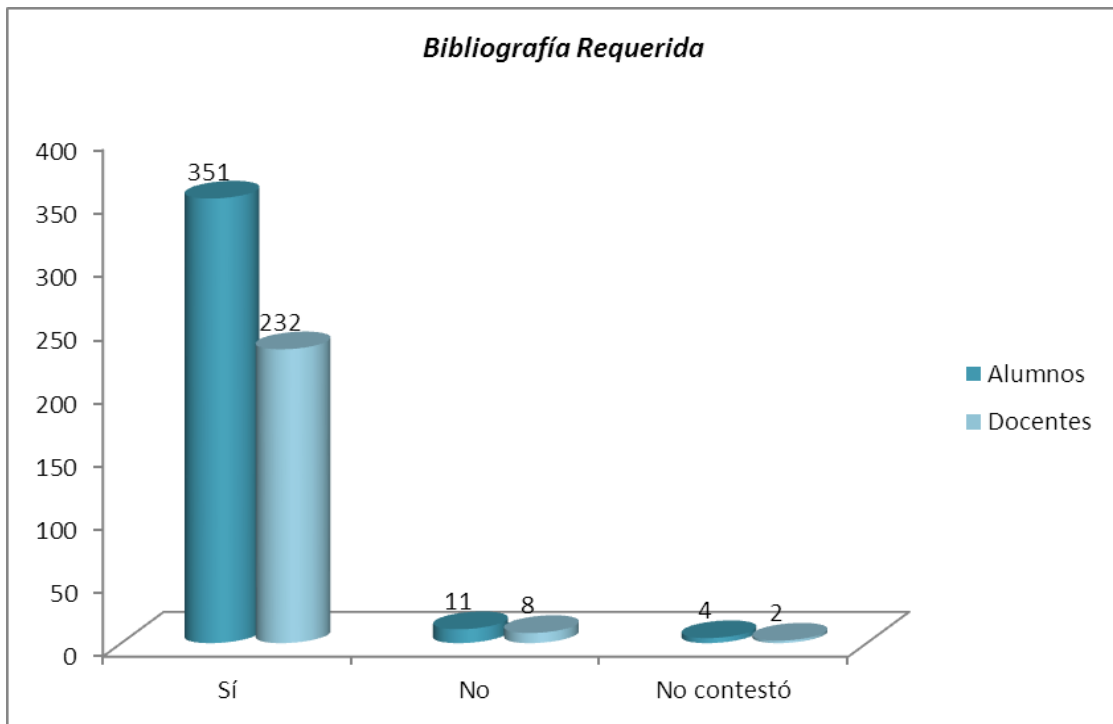
⁵⁵ *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. (Madrid: España. The American Library Association, Díaz de Santos, 1988), 357-358.

Tabla 14.

Necesitan contar con la bibliografía que marca el programa educativo.

Bibliografía Requerida	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Sí	351	57.7	232	38.1	583	95.8
No	11	1.8	8	1.3	19	3.1
No contestó	4	0.6	2	0.3	6	1

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 12. Se observa como docentes y alumnos necesitan contar con la bibliografía básica de cada programa educativo.

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje⁵⁶ en que el usuario encuentra la bibliografía básica del programa educativo (véase tabla 15, gráfica 13, páginas 63, 64).

⁵⁶ Se tomó un rango de 10 para la elaboración de esta pregunta.

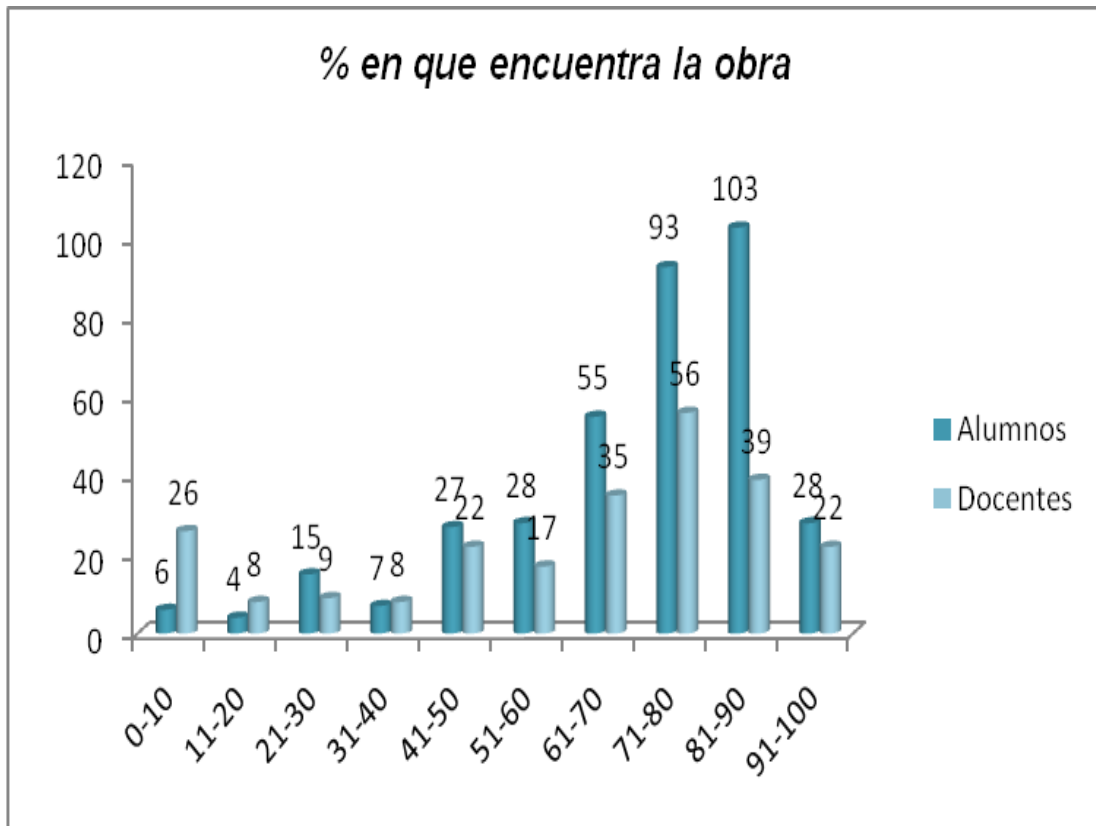
La mayor incidencia se da entre las categorías: 71 a 80 docentes y 81 a 90 alumnos. Por lo que podría considerarse aceptable, aunque resulta imposible tenerlo todo, por diversos factores que pudiesen presentarse, entre ellos: presupuesto, personal, recursos informativos, etcétera. Aún con tanta limitante el CERI debe hacer su mayor esfuerzo posible y cubrir las necesidades de información.

Tabla 15.

Porcentaje en que encuentra obras básicas de sus materias.

% Encuentra Obra Básica	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
0-10	6	19	26	4.2	32	100
11-20	4	33	8	67	12	100
21-30	15	63	9	38	24	100
31-40	7	47	8	53	15	100
41-50	27	55	22	45	49	100
51-60	28	62	17	38	45	100
61-70	55	61	35	39	90	100
71-80	93	62	56	38	149	100
81-90	103	73	39	27	142	100
91-100	28	56	22	44	50	100

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 13. Satisfacción de docentes y alumnos al encontrar la bibliografía requerida.

Respecto al idioma en que los usuarios prefieren la información que necesitan para el desarrollo de sus actividades, se encontró que: el 94.3% prefieren español, 28.2% inglés, 2.5% francés y en otro .6% (véase tabla 16, gráfica 14, páginas 65).

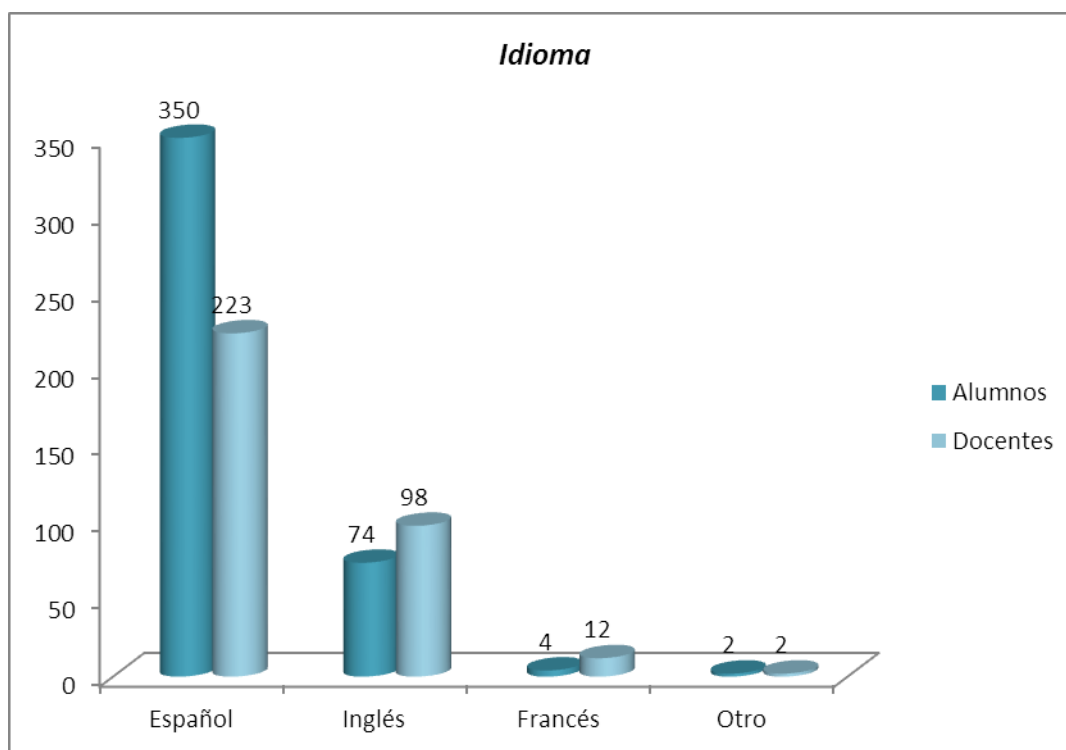
Se advierte la preferencia del el idioma español con incidencia más elevada, tal vez por no manejar otro idioma o porque la información que necesita se encuentra precisamente en el mismo, esta preferencia se dio en ambos grupos de estudio.

Tabla 16.

Idioma en que prefiere la información.

Idioma	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Español	350	57.6	223	36.7	573	94.3
Inglés	74	12.1	98	16.1	172	28.2
Francés	4	0.6	12	1.9	16	2.5
Otro	2	0.3	2	0.3	4	0.6

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 14. Idioma en que prefieren la información.

Los materiales que utilizan con mayor frecuencia son libros de texto y en segundo lugar de consulta. Las menos consultadas son las revistas y obras de referencia (véase tabla 17, gráfica 15, páginas 67, 68).

Adicional a los anteriores manifiestan mejorar los siguientes servicios y recursos:

- Internet eficiente.
- Más equipo de cómputo.
- Material y videos didácticos.
- Ejemplares suficientes.
- Mejor orientación por parte de algunos bibliotecarios.
- Videoteca.
- Documentales.
- Literatura en francés.
- Leyes actualizadas.
- Documentos de apoyo a la investigación.

Quizá se deba a que los programas educativos no demandan tanto este tipo de material y los catedráticos se basan prácticamente en bibliografía básica y complementaria ahí señalada⁵⁷.

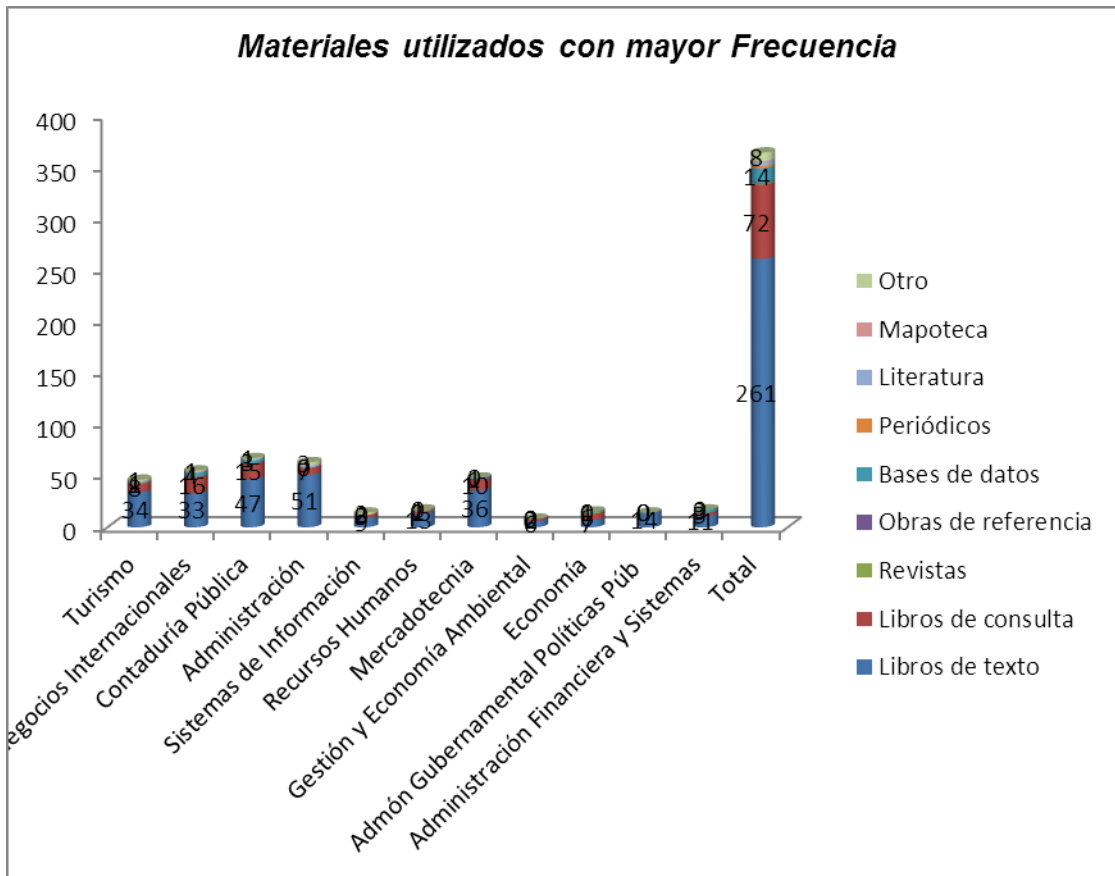
⁵⁷ Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. Zapopan, Jalisco: UdeG, 2010-2013. Plan de estudios de cada asignatura. <http://www.cucea.udg.mx/?q=carreras> (consultado junio 15 de 2012).

Tabla 17.

Materiales que necesita con mayor frecuencia.

Programa Educativo	TUR	NI	CP	AD	SI	RH	MK	GEA	E	AGPP	AFS	Total
Libros/ texto	34	33	47	51	9	13	36	6	7	14	11	261
%	13	12.6	18	19.5	3.4	5	13.8	2.3	2.7	5.4	4.2	100
Libros/ Consulta	8	16	15	7	3	2	10	2	6	0	3	72
%	11.1	22.2	20.8	9.7	4.2	2.8	13.9	2.8	8.3	0	4.2	100
Revistas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
%	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100
Obras de Referencia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
%	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100
Bases de datos	1	4	3	0	0	1	1	0	1	0	3	14
%	7.1	28.6	21.4	0	0	7.1	7.1	0	7.1	0	21.7	100
Periódicos	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
%	50	0	0	0	0	50	0	0	0	0	0	100
Literatura	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
%	25	0	25	50	0	0	0	0	0	0	0	100
Mapoteca	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
%	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Otro	1	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	8
%	12.5	12.5	12.5	37.5	25	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados



Gráfica 15. Materiales utilizados con mayor frecuencia.

En lo que concierne a información actualizada, 85.2% requieren información reciente, 14.4% señalan que es irrelevante porque su investigación no lo exige y un .3% no contestó (véase tabla 18, gráfica 16, página 69). Los que dicen no demandar información vigente señalan lo siguiente:

- En algunos casos se necesita información pasada.
- Sólo cuando la especialidad así lo requiere.
- Los maestros utilizan el mismo libro por varios años.

Con base en lo expuesto por los usuarios un porcentaje elevado sí necesita de información vigente para desarrollar sus tareas académicas y de

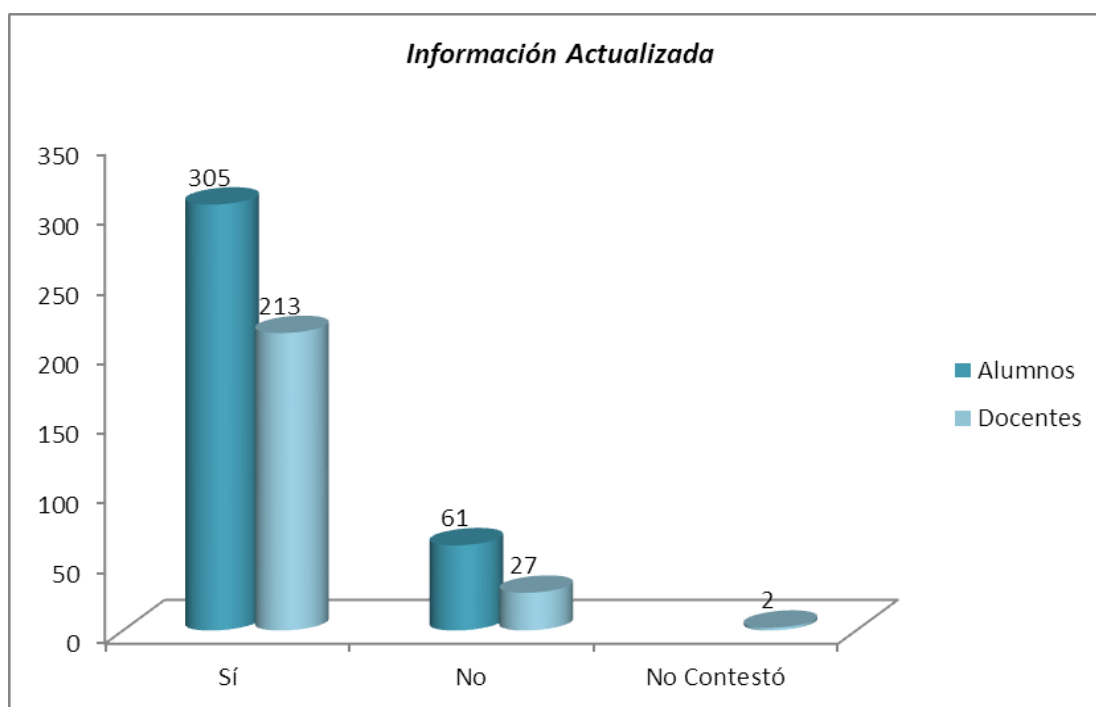
investigación, así lo expresan ambos grupos. Por la naturaleza formativa de estos estudiantes debe prevalecer información novedosa.

Tabla 18.

Información actualizada.

Información Actualizada	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Sí	305	50.2	213	35	518	85.2
No	61	10	27	4.4	88	14.4
No Contestó	0	0	2	0.3	2	0.3

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 16. Ambos sectores necesitan contar con información actualizada.

De las nuevas adquisiciones que recibe el CERI el encuestado tiene un mínimo conocimiento al respecto. 72.6% desconoce el nuevo material, sólo 26.1% está enterado y el 1.1% no contestó (véase tabla 19, gráfica 17, páginas 70, 71).

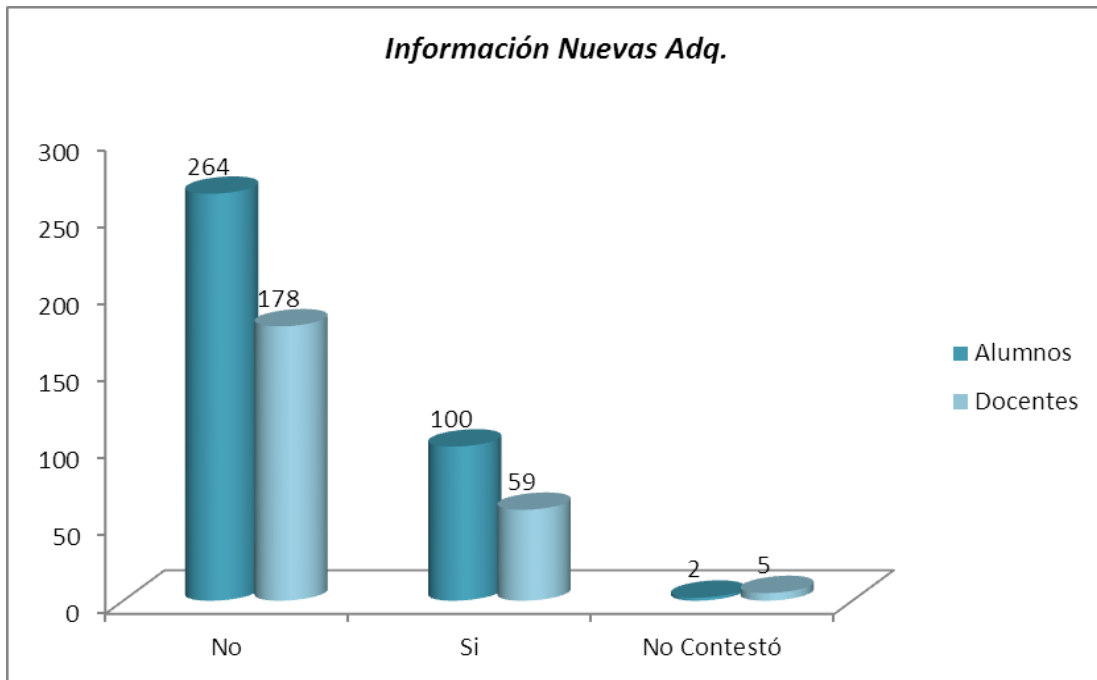
Es esencial enterar a la comunidad académica y estudiantil sobre las últimas adquisiciones hechas por el CERI. Con ello desarrollar los acervos para incrementar el nivel académico de la comunidad usuaria. No olvidar que las bibliotecas son la puerta de entrada al conocimiento, a las tecnologías de la información y comunicación.

Tabla 19.

Información de nuevas adquisiciones.

Información Nuevas Adq.	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
No	264	43.4	178	29.2	442	72.6
Si	100	16.4	59	9.7	159	26.1
No Contestó	2	0.3	5	0.8	7	1.1

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 17. Conocimiento que tienen de las nuevas adquisiciones.

Además de los resultados anteriores el instrumento aplicado permitió obtener datos adicionales, tales como: sexo, edad, alumnos por semestre, estudiantes por programa educativo y nivel.

En la encuesta el sexo femenino predominó con un 58.3%, de este el 37.8% son alumnas y 20.5% maestras. El 41.5% son varones, el: 21.3% correspondió a docentes y 20.2% pertenece a estudiantes (véase tabla 20, gráfica 18, página 72).

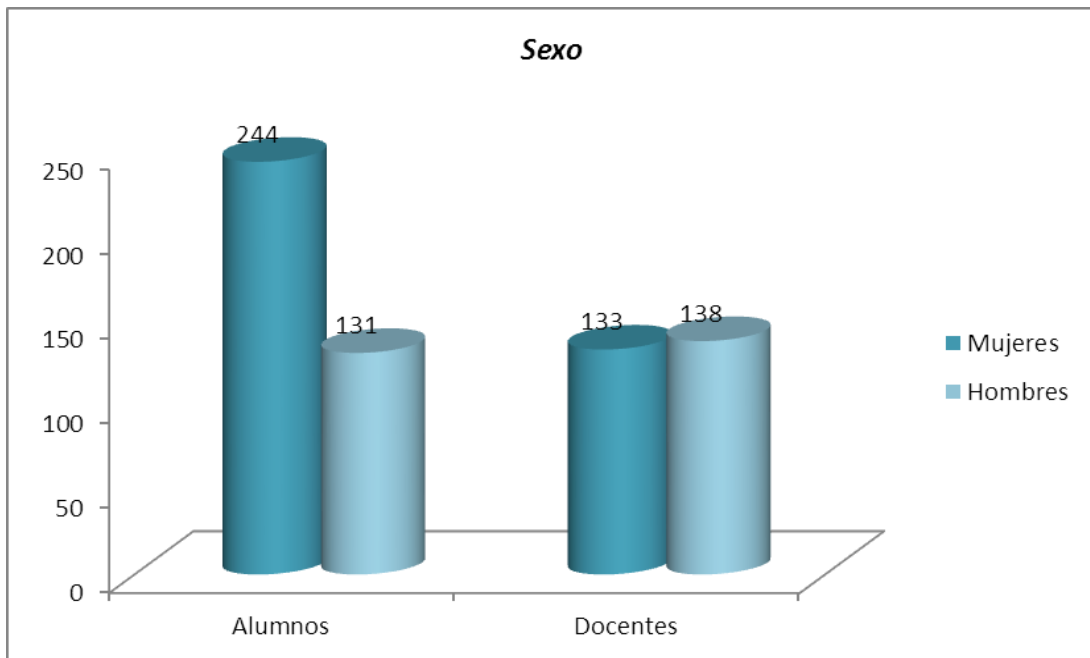
Predomina un índice más alto con relación a las mujeres en lo concerniente al nivel estudiantil, en cambio en docentes impera el sexo masculino, la diferencia es mínima (0.8%), prácticamente se puede afirmar que es análoga.

Tabla 20.

Sexo de los encuestados.

Sexo	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
Mujeres	244	37.8	133	20.5	377	58.3
Hombres	131	20.2	138	21.3	269	41.5

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 18. Sexo .

En cuanto a la edad⁵⁸ prevalecen los rangos que se encuentran entre 17 a 20 años (27.8%), seguida de 21 a 25 años en alumnos (26%), esto es, el estudiante se encuentra en el promedio normal de edad a nivel licenciatura. En cambio en los docentes el rango de edad más recurrente se encuentra entre 46 a 50 años (9.2%). (Véase tabla 21, gráfica 19, páginas 73, 74).

⁵⁸ Se establecieron categorías de 4 años con la finalidad de realizar una representación breve.

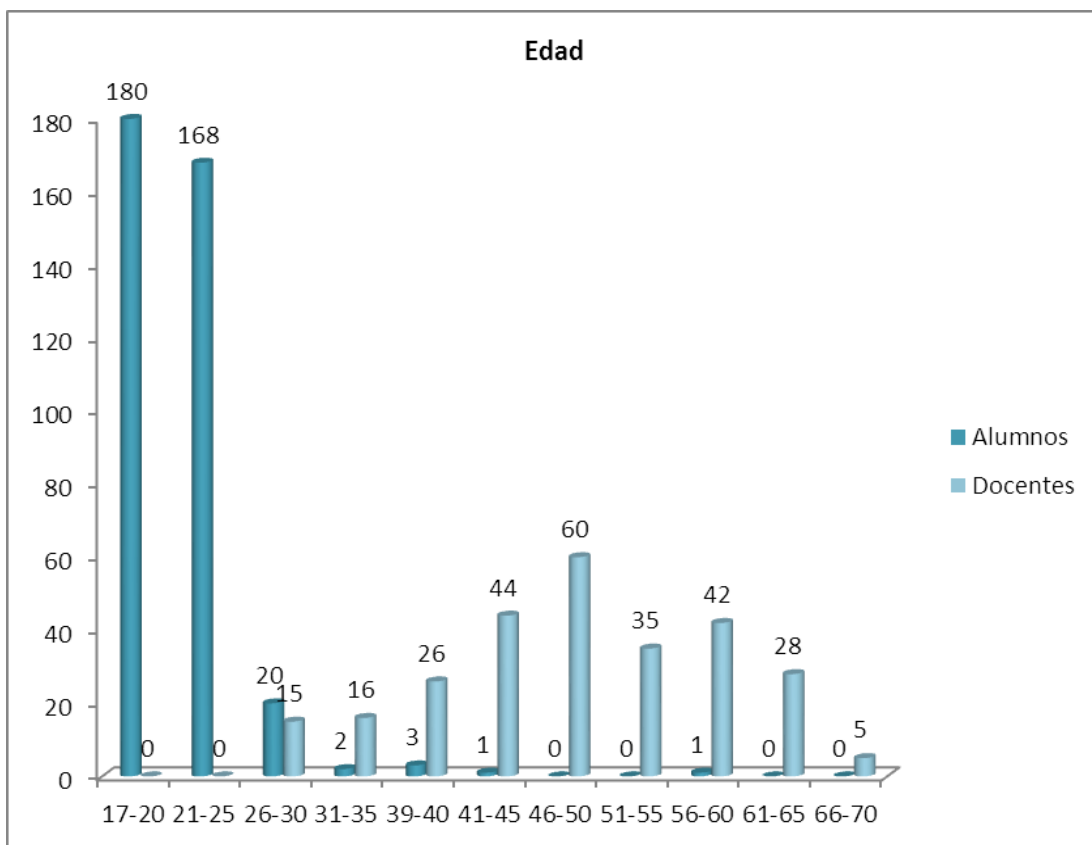
Por último, las categorías entre 26 a 45 años en estudiantes manifestaron que han tenido que posponer sus estudios por motivos diversos y justificados, pero esto es punto aparte a tratar.

Tabla 21.

Edad de estudiantes y docentes encuestados.

Edad	Alumnos	% Alumnos	Docentes	% Docentes	Total	% Total
17-20	180	27.8	0	0	180	27.8
21-25	168	26	0	0	168	26
26-30	20	3	15	2.3	35	5.3
31-35	2	0.3	16	2.4	18	2.7
39-40	3	0.4	26	4	29	4
41-45	1	0.1	44	6.8	45	6.9
46-50	0	0	60	9.2	60	9.2
51-55	0	0	35	5.4	35	5.4
56-60	1	0.1	42	6.5	43	6.6
61-65	0	0	28	4.3	28	4.3
66-70	0	0	5	0.8	5	0.8

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 19. Edad.

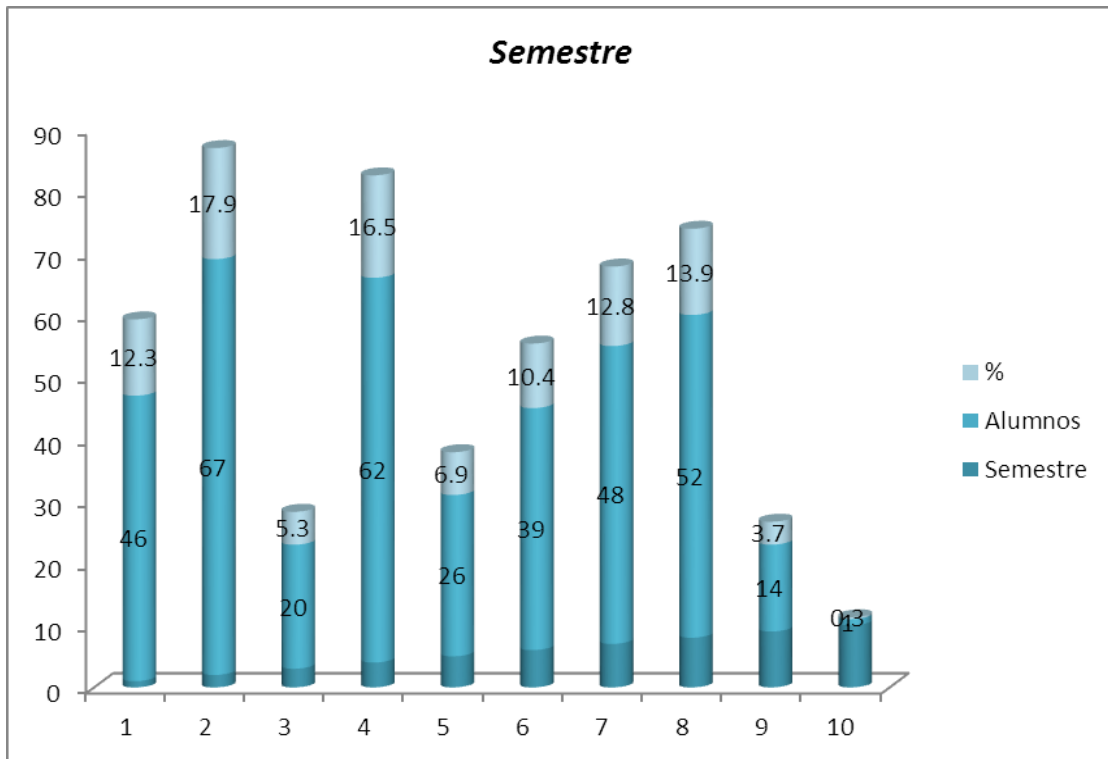
De la muestra realizada se observa que los tres primeros lugares del ciclo escolar que cursan los estudiantes al momento de realizar la encuesta se dio como sigue: segundo semestre con un 17.9%, alumnos de cuarto 16.5 % y 13.9 % de octavo grado (véase tabla 22, gráfica 20, páginas 74, 75).

Tabla 22.

Semestre que cursa el total de estudiantes encuestados.

Semestre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Alumnos	46	67	20	62	26	39	48	52	14	1	375
%	12.3	17.9	5.3	16.5	6.9	10.4	12.8	13.9	3.7	0.3	100

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 20. Semestre que cursan estudiantes de CUCEA.

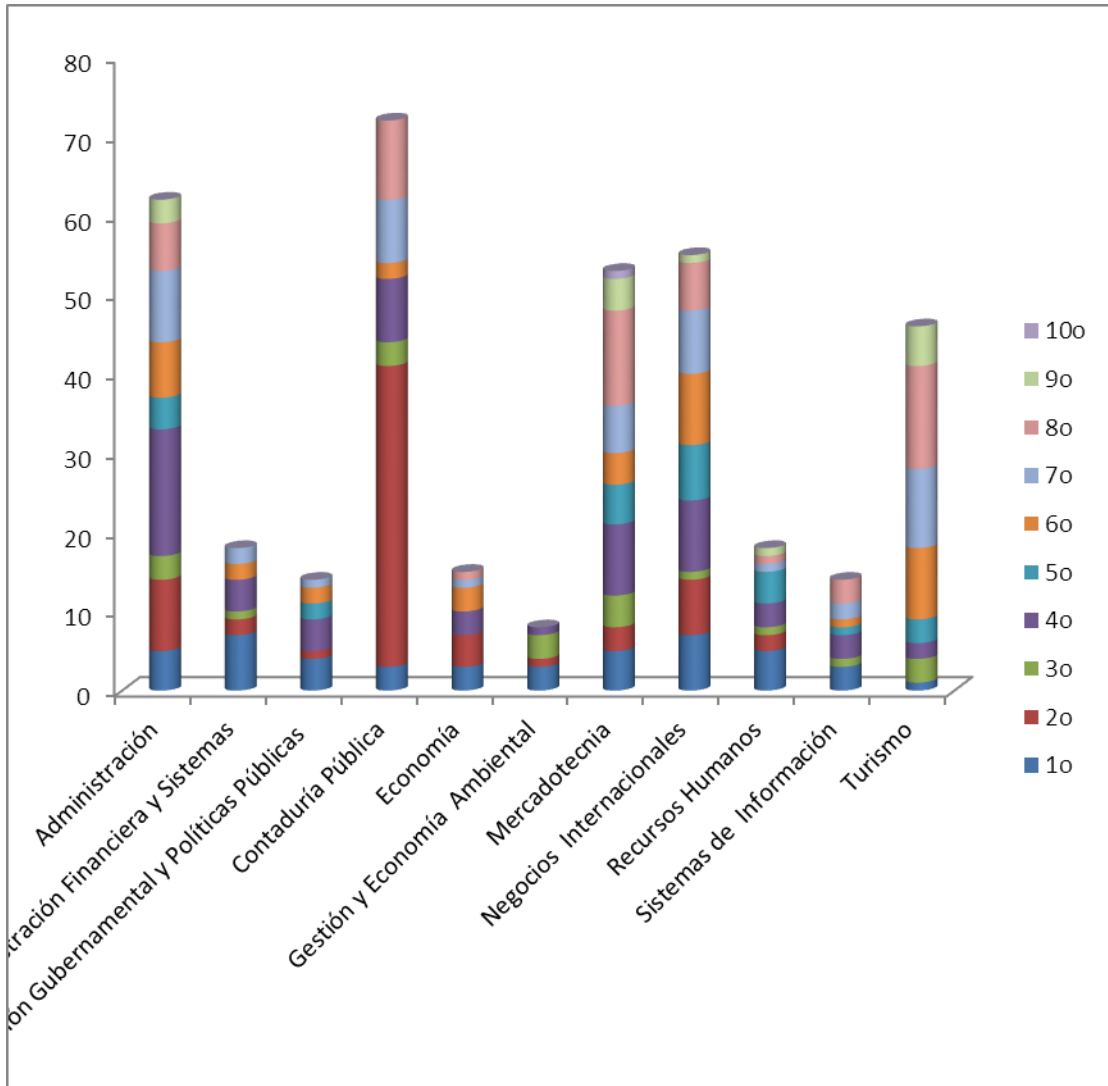
Al realizar un comparativo por semestre y carrera se observa el total de estudiantes por licenciatura y nivel, las tres carreras con más número de estudiantes son Contaduría Pública con 72, Administra con 62 y Negocios Internacionales con 53, la que presenta la cifra más baja de los encuestados es Gestión y Economía Ambiental solamente 8. Los semestres con mayor cantidad de alumnos son Contaduría Pública en segundo con 38, Administración cuarto con 16 y Turismo octavo con 13 (véase tabla 23, gráfica 21, páginas 76, 77).

Tabla 23.

Alumnos de las diferentes licenciaturas y semestre en que se encuentran.

Lic7/Semestre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Administración	5	9	3	16	4	7	9	6	3	0	62
%	8.1	14.5	4.8	25.8	6.5	11.3	14.5	9.7	4.8	0	100
Admón. Financiera y Sistemas	7	2	1	4	0	2	2	0	0	0	18
%	38.9	11.1	5.6	22.2	0	11.1	11.1	0	0	0	100
Admón. Gubernamental y Políticas Públicas	4	1	0	4	2	2	1	0	0	0	14
%	28.6	7.1	0	28.6	14	14.3	7.1	0	0	0	100
Contaduría Pública	3	38	3	8	0	2	8	10	0	0	72
%	4.2	52.8	4.2	11.1	0	2.8	11.1	13.9	0	0	100
Economía	3	4	0	3	0	3	1	1	0	0	15
%	20	26.7	0	20	0	20	6.7	6.7	0	0	100
Gestión y Economía Ambiental	3	1	3	1	0	0	0	0	0	0	8
%	37.5	12.5	37.5	12.5	0	0	0	0	0	0	100
Mercadotecnia	5	3	4	9	5	4	6	12	4	1	53
%	9.4	5.7	7.5	17	9.4	7.5	11.3	22.6	7.5	1.9	100
Negocios Internacionales	7	7	1	9	7	9	8	6	1	0	55
%	12.7	12.7	1.8	16.4	12.7	16.4	14.5	10.9	1.8	0	100
Recursos Humanos	5	2	1	3	4	0	1	1	1	0	18
%	27.8	11.1	5.6	16.7	22.2	0	5.6	5.6	5.6	0	100
Sistemas de Información	3	0	1	3	1	1	2	3	0	0	14
%	21.4	0	7.1	21.4	7.1	7.1	14.3	21.4	0	0	100
Turismo	1	0	3	2	3	9	10	13	5	0	46
%	2.2	0	6.5	4.3	6.5	19.6	21.7	28.3	10.9	0	100

Fuente: Elaboración propia con base en el resultado de cuestionarios aplicados.



Gráfica 21. Semestre por licenciatura.

3.4 Cuadro comparativo: Necesidades de Información

<i>Estudiantes</i>	<i>Docentes</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Control adecuado de ejemplares uno y únicos. • Buen funcionamiento del buzón de entrega. • Más libros de literatura. • Más equipos de cómputo. • Videos didácticos. • Ediciones actualizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Videos educativos y documentales relacionados con empresas y negocios. • Horario nocturno y fin de semana. • Renovación por

<ul style="list-style-type: none"> • Más tomas de corriente. • Que los libros estén en el lugar que les corresponde. • Internet eficiente (red inalámbrica). • Computadoras disponibles. • Trato correcto de algunos bibliotecarios. • Personal capacitado. • Que la biblioteca cuente con los libros solicitados por los maestros. • Sala de lectura silenciosa. • Libros en portugués. • Actitud amable y disposición de algunos bibliotecarios al informar. • Mayor cantidad de ejemplares más consultados • Videoteca. • Ediciones no recientes en algunos casos. • Bibliotecarios respetuosos y correctos. • Que se respete el horario (abrir y cerrar a la hora señalada). • Enciclopedias relacionadas a la carrera. • Mejorar las referencias. • Préstamo de libros únicos. • Que no quiten los libros cuando el usuario los está consultando en la mesa. • Respeto de algunos bibliotecarios, regañan, gritan y sacan de la biblioteca. • Personal capacitado que resuelva. • Orientación oportuna y amable. • Que el personal se encuentre en el área correspondiente. • Ediciones actuales en libros de turismo. • Personal con actitud de servicio. • Agilizar préstamo externo y devoluciones. • Estar pendiente para que no se escondan los libros. • Recibir capacitación continua sobre el uso de los recursos ofrecidos (no sólo en primer semestre). • Conocer el servicio de referencia. 	<p>internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafetería. • Mayor cantidad de ejemplares más consultados. • Renovación del mismo ejemplar. • No cobrar multa. • Que la información del tema se encuentre en el área. • Espacios de estudio privado. • Control total del material (libros perdidos). • Internet eficiente. • Más revistas académicas. • Personal amable y capacitado. • Literatura en francés. • Material didáctico. • Tesis. • Personal suficiente en el área de consulta. • Ediciones recientes. • Bibliografía suficiente y eficiente. • Mayor cantidad de textos especializados. • Bibliografía solicitada por programas se encuentre disponible en la biblioteca. • Buen servicio de copadoras.
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el plazo del préstamo externo. • Recibir trato adecuado por parte de algunos bibliotecarios. • Buen funcionamiento de copadoras. • Servicio de impresiones. • Renovar. • Contar con un centro de copiado dentro de las instalaciones • Disponer del equipo necesario para revisar los recursos electrónicos disponibles. • Encontrar un ambiente propicio durante su estancia. • Recibir información precisa y oportuna. • Documentales. • Encontrar ambiente propicio durante su estancia. • Disponibilidad de material solicitado por el maestro. • Necesitan información en español preferentemente. • Información de recientes adquisiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos ruido. • Disponibilidad de libros para consulta. • Actualizar leyes. • Estar al pendiente para que no se escondan los libros. • Que los libros estén en el lugar correcto. • Recibir información precisa y oportuna. • Actitud amable y disposición de algunos bibliotecarios al informar. • Mayor control de ejemplares que no salen de la biblioteca. • Información en español. • Centro de copiado.
--	---

El cuadro anterior muestra las necesidades de cada grupo estudiado, se observa que prevalecen las demandas en estudiantes, tal vez porque estos frecuentan más el CERI. También se percibe que algunas necesidades son semejantes en ambos sectores.

Conclusiones

Tras el análisis presentado del estudio de usuarios realizado en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara y de acuerdo a los objetivos planteados:

- Conocer las necesidades de información de cada segmento: alumnos de licenciatura y docentes, que conforman parte de la comunidad estudiantil del área económico-administrativa.
- Identificar en cada sector, el conocimiento que tiene sobre los recursos y servicios disponibles en el CERI.

Se concluye que la investigación permitió:

Conocer las necesidades de información de cada segmento analizado, además se observó que a dichos grupos les gustaría recibir servicios diferentes a los ya ofertados, entre ellos tener un trato adecuado por parte de algunos bibliotecarios. Además desean ser atendidos por personal competente en el área y con actitud positiva que no merme el servicio.

Poseen un nivel medio de acceso, conocimiento, uso de los recursos y servicios, por tal razón existe un porcentaje que los desconoce. La formación es indispensable para lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, aun cuando la afluencia se da con cierta regularidad.

Otro dato importante arrojado en este trabajo es la frustración que siente el usuario cuando acude al CERI y no encuentra el material requerido para realizar sus actividades académicas, por ello consideran insuficiencia de ejemplares más consultados, o en su caso cuando es ejemplar único.

Los encuestados precisan disponer de la bibliografía que marca el programa educativo, también demandan encontrar el material cuando acuden al CERI.

Se advierte que ambos grupos necesitan preferentemente información en idioma español.

Los profesores exhortan a la biblioteca para que se tome en cuenta la bibliografía que sugieren para el desarrollo de sus actividades.

No todos los usuarios conocen la forma de acceder a los recursos, por lo que solicitan capacitación de forma constante, no sólo en primer semestre sino a lo largo de su formación académica

Los materiales más consultados son libros de texto en cada programa educativo, seguidos por los de consulta. Además de lo anterior, se observa que los usuarios acuden a la biblioteca fundamentalmente con el propósito de realizar tareas académicas por razones de carácter obligatorio, porque en lo que a los materiales recreativos se refiere el porcentaje es muy pequeño. Asimismo este estudio generó resultados para conocer otros datos como:

- Edad: la más representativa se da en la categoría que se encuentra entre 17 a 20 años en estudiantes. En cambio con los catedráticos prevalece de 46-50 años.
- Sexo: predomina el femenino en estudiantes y en docentes los varones.
- Semestre: el mayor número de alumnos cursa segundo grado.

También es importante señalar que las hipótesis se comprueban:

- Con la identificación de las necesidades de información de los alumnos de nivel superior y catedráticos del área económico-administrativa, se obtendrá conocimiento preciso sobre sus demandas informativas de forma profunda.

El estudio realizado permitió detectar las necesidades de información de la población estudiada, por lo tanto se demuestra que con la presente investigación se logró conocer el déficit informativo de manera profunda y precisa

Respecto a la segunda:

- El desconocimiento que tienen los usuarios acerca de los servicios y recursos que ofrece el CERI no permite un buen aprovechamiento en el uso de los mismos, por lo cual causa una insatisfacción.

Se advierte que no se conoce en su totalidad los servicios y recursos disponibles en la Biblioteca, esto disminuye el uso y aprovechamiento óptimo de los recursos informativos con que cuenta este por lo que no son satisfechas del todo las demandas informativas, pues existe un 11.4% que no lo está, por tal motivo se afirma que la segunda hipótesis también se comprueba.

Sugerencias

Con base en los resultados obtenidos no se puede negar el déficit de desconocimiento que manifiestan algunos usuarios del Centro Universitario de Ciencias económico Administrativas, ya que necesitan entre otras cosas: conocer ampliamente los recursos, recibir atención correcta y no encontrarse con una actitud desfavorable por parte de algunos bibliotecarios al momento de solicitar algún servicio.

En aras de brindar un mejor servicio, el CERI debe difundir de manera adecuada y oportuna los servicios y recursos e instruir a sus usuarios de manera permanente en el uso y manejo de los mismos para familiarizarlos con estrategias de búsqueda apropiadas. En este sentido el usuario contará con las destrezas y herramientas necesarias para acceder a las diversas fuentes de información, ello le proporcionará habilidades y capacidad para localizar, recuperar, usar, evaluar la información de forma independiente y aprovecharlos en toda su magnitud. De esta manera poseerá conocimiento de la gran gama de servicios ahí disponibles.

Evidentemente en las bibliotecas, centros de documentación y demás unidades prestadoras de servicios de información es esencial contar con personal profesional para cada una de las áreas que las conforman, entre ellas; atención al público y servicio de referencia o consulta con la finalidad de brindar y garantizar servicios óptimos. Con base en lo anterior es imprescindible hacer énfasis que este servicio es básico dentro de todo espacio informativo, de ahí la importancia de contar con bibliotecarios competentes que orienten e informen al usuario con disposición y actitud de servicio.

Por lo anterior, el servicio de referencia es considerado como una forma de intermediación entre el usuario y la información, el cual está dirigido a facilitar el acceso a la misma en el momento preciso. Por tal motivo es responsabilidad del CERI proporcionar servicios de calidad. Reflexionar sobre la forma en que los difunde y que la comunidad usuaria tenga pleno conocimiento de la gran diversidad de información que posee y con ello, sean aprovechados al máximo. Asimismo, debe esmerarse para que toda la población académica y estudiantil acuda con entusiasmo a dicho espacio, es de su incumbencia corregir de manera puntual tales inconsistencias.

Indudablemente la calidad de los recursos y la calidez en los servicios ofertados por estas unidades son evidentes cuando este se brinda de tal manera que el usuario inmediatamente los valora y evalúa. Los estudiantes requieren que el CERI disponga de los libros básicos referidos en los programas de estudio, puesto que éstos son los que marca -en parte- el éxito de los resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las universidades.

De la misma manera es importante reflexionar que una buena colección no sólo debe estar integrada por libros, sino también por diversos tipos de materiales. Se sugiere que el CERI y las diferentes academias del Centro Universitario trabajen de manera coordinada para intercambiar información sobre la bibliografía básica y de consulta inmersa en los programas de estudio en lo que toca a pertinencia, vigencia y disponibilidad de los acervos. Toda vez que el docente cuente con diversas opciones de soporte formativo, para propiciar verdaderas comunidades de aprendizaje a favor de la extensión de la cultura y por último es relevante no olvidar que las bibliotecas son la puerta de entrada al conocimiento.

A partir de este estudio se dará la pauta para realizar nuevas investigaciones, bien sea en los mismos centros universitarios de la Universidad de Guadalajara o en otras instituciones educativas. Su aplicación puede ser de gran importancia para mejorar las tareas vinculadas al mundo de la información, entre ellas, formación de usuarios, comportamiento informativo, satisfacción de necesidades, desarrollo de colecciones.

Bibliografía

Amaya Ramírez, Miguel Ángel. "Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México": disponible en <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol111/cdrom.html> (Fecha de consulta: 15 de enero de 2013).

Cárdenas Castillo Cristina y Sonia Reynaga Obregón, Coords. *Atlas histórico de la Universidad de Guadalajara*. . México: Universidad de Guadalajara, 2007.

Boeree, George. C. *Teorías de la personalidad: Abraham Maslow, 1908-1970*: disponible en: <http://www.ship.edu/~cgboeree/maslowesp.html> (Fecha de consulta: 15 de julio de 2012)

Bopp Richard. & Linda C. eds. *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: UNAM, 2000.

Bounocore, Domingo. *Diccionario de la bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materiales a fines*. 2ª ed. Buenos Aires: Marymar, 1976.

Bravo Padilla, Itzcóatl Tonatiuh. *Informe de actividades 2011-2012*. Jalisco: Universidad de Guadalajara, 2012.

Bravo Yolanda Morejon, Marisol Pérez Guerra, y Yurema Bouza López "Los Usuarios de la Información. Un Estudio de Sus Necesidades en el Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana. (Español)." *Ciencias de la Información* 39, no. 3 (septiembre de 2008). 37-48 *Academic Search Complete*, EBSCO anfitrión. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=36575906&site=ehost-live> (Fecha de consulta: 22 de abril de 2013).

Calva González, Juan José. “Una aproximación a lo que son las necesidades de información”. En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, Vol. no. 11, 1991. Pp. 33-38. Disponible en <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol05-11/IBI000501103.pdf> (consultado 17 de julio de 2012).

_____. “Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores”. En: *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, Vol. 9, no. 19, 1995. Pp. 17-29. Disponible en <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol09-19/IBI000901903.pdf> (consultado 17 de julio de 2012).

_____. “Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales”. En: *Revista General de Información y Documentación*, Vol. 13, no. 2, 2003. Pp. 155-180. Disponible en <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0303220155A/9952> (consultado 17 de julio de 2012).

_____. “El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico”. En: *I Seminario de usuarios de la información*, México, CUIB. http://cuib.unam.mx/publicaciones/4/fenomeno_necesidades_modelo_JUAN_JOS_E_CALVA_GONZALEZ.html (consultado 17 de julio de 2012).

_____. “Las necesidades de información: fundamentos. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

Castañeda, Carmen. *La educación en Guadalajara durante la Colonia, 1552-1821*. Guadalajara. El Colegio de México, El Colegio de Jalisco, 1984.

_____. *Historia social de la Universidad de Guadalajara*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, CIESAS, 1995.

Cortés Guardado, Marco Antonio. *Estadística Institucional. Tercer informe de actividades, 2010-2011*. Universidad de Guadalajara, 2011: disponible en http://www.rectoria.udg.mx/documentos/3erInforme_estadistica.pdf (Fecha de consulta: 25 de abril de 2012).

Enciso Durán, Guillermo R. coord. *Extemplo de Santo Tomás de Aquino Biblioteca Iberoamericana Octavio Paz*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara, 1992.

Fernández Valdés, María de las Mercedes, y C. Israel A. Núñez Paula. "Metodología Para El Estudio de las Necesidades de Información, Conocimiento y Aprendizaje en las Bibliotecas y Centros de Documentación de Salud. (Español)". *ACIMED* 15, no. 4 (abril de 2007): 1. *MedicLatina*, EBSCO anfitrión. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=25732892&site=ehost-live> (consultado el 20 de abril 2013).

Figueroa Alcántara, Hugo Alberto. *Retos de la formación bibliotecología en la sociedad red. En: Oportunidades y retos en la formación, investigación y aplicación del conocimiento bibliotecológico*. Coordinadores. Ríos Ortega Jaime, Ramírez Velázquez César Augusto. México: UNAM, 2012: disponible en http://iibi.unam.mx/publicaciones/267/oportunidades_y_retos_conocimiento_bib_Hugo_Alberto_Figueroa_Alcantara.html (consultada, 8 de mayo de 2013).

Fischer, Laura y Alma Navarro. *Introducción a la Investigación de mercados*. 2da ed. México: Mc Graw-Hill, 1996.

Guevara Villanueva, Angélica. *El comportamiento informativo de los investigadores en el área de las matemáticas: un estudio de caso*. En línea <http://eprints.rclis.org/6162/1/comportamiento.pdf> (consultado 21 de agosto 2013).

Krikelas, J. Information seeking behavior patterns and concept's. En: *Library Quarterly*. Vol. 19, 1983.

- Elizabeth Manso Fernández, *et al.* "Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. (Spanish)." *Gaceta Médica Espirituana* 12, no. 1 (April 2010): 1-11. *MedicLatina*, EBSCOhost .
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=59623990&site=ehost-live> (accessed April 25 2013).
- García Ejarque, Luis. *Diccionario del archivero bibliotecario*. España: Trea, 2000.
- González Guitián, María Virginia y Maricela Molina Piñeiro. "Las Bibliotecas universitarias: breve aproximación a suspensión de Nuevos Escenarios y Retos (español)". *Acimed* 18, no. 2 (agosto de 2008): 1-21. *MedicLatina* , EBSCO anfitrión.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lth&AN=36235063&site=ehost-live> (consultado el 12 de abril 2013).
- González Teruel, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea, 2005.
- Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: España. The American Library Association, Díaz de Santos, 1988.
- Hernández Salazar, Patricia. "El perfil del usuario de información". En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información*, Vol. 7, no. 15, 1993. Pp. 16-22: disponible en <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf> (consultado 23 de julio 2012).
- Hernández y Rodríguez, Sergio. *Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: McGrawHill, 2012.
- Izquierdo Alonso, Mónica, Joaquín Ruíz Abellán y José-Tomás Piñera Lucas. *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información*. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación FESABID 98*: disponible en: <http://cdi.mecon.gov.ar/biblio/docelec/mm2382.pdf> (consultado 21 de agosto 2013).

Lancaster, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, 1983.

La biblioteca Pública ante las Necesidades Informativas de Do comunidad Recursos y Servicios a Través de la web (Español).». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 18, no. 71 (junio de 2003):. 39-56 *Fuente Académica* , EBSCO anfitrión.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=12506848&site=ehost-live> (consultado el 12 de abril de 2012).

López Franco, Fermín. *Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo*. En: *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. Coord. Calva González, Juan José. México. UNAM, CUIB, 2009.
http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_comunidades.pdf (consultado 20 de septiembre 2012).

López Zazo, Ruth. (2007). *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para una CRAI 2007*. No. 2007/9. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
<http://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf> (conaultado 7 de junio 2013).

Marlow, Martin. "Necesidades de las Bibliotecas desde el punto de vista de las Naciones Unidas Proveedor de información:.. ProQuest (español)" *El profesional de la información* 14, no. 3 (mayo de 2005): 225-227 *Business Source Complete* , EBSCO anfitrión.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=1755717&site=ehost-live> (consultado el 12 de abril 2012).

Melián, et al. "Los docentes investigadores de la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba como usuarios de bibliotecas universitarias remotos. Remotos. (Español)." *Información, Cultura y Sociedad* no. 26 (enero de 2012):. 65-81 *Fuente Académica*, EBSCO anfitrión EBSCOhost).
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=78577424&site=ehost-live> (accessed April 26, 2013).

- Mejía Ruiz, José. *El perfil informativo de los vitivinicultores en el estado de Querétaro: el cultivo de la vid En: La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades*. Coord. Calva González Juan José Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información. México. UNAM, CUIB, 2009.
[.http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_comunidades.pdf](http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_comunidades.pdf) (consultado 20 de septiembre, 2012).
- Naranjo Vélez, Edilma. *Seminario estudios de usuarios*. Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003. Recuperado el 4 de Agosto de 2012, desde
<http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudiosusuario/unidad2/unidad2.html>
- Norman, Donald A. *El procesamiento de la información en el hombre: memoria y atención*. Buenos Aires: Paidós, 1972.
- Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. 2ª ed. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Secretaría de Estado de Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999.
- Orlando Angélica Garrido Yanes, et al. "Vinculación Entre Usuarios, biblioteca y núcleos Académicos en el USO de los Recursos de información:.. Una propuesta de alfabetismo informacional en la UNAM (español)" *Ibersid* (enero de 2008):. 223-230 *Academic Search Complete*, EBSCOanfitrión. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=37246481&site=ehost-live> (visitado 22 de abril 2013).
- Ramírez Velázquez, César Augusto. *Detección de necesidades de información de las comunidades indígenas como elemento para el desarrollo de colecciones*. En: *XXXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 14 al 16 de mayo de 2003, Puerto Vallarta, Jalisco*. Compilación: Felipe Becerril Torres, Graciela Tecuatl Quechol. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios
<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7562/1/34jornadas.pdf> (consultada 20 de septiembre 2012).

_____. "Las comunidades indígenas de México y sus necesidades de información en la sociedad del conocimiento". En: Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información, Vol. 21, no. 42., 2007. Disponible en <http://www.journals.unam.mx/index.php/ibi/article/view/4126> (consultado 19 de julio de 2012).

_____. *Necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad tepehua*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

_____. "La investigación de las necesidades de información en las comunidades indígenas: campo propicio para impulsar su desarrollo social". En: *Memoria del 5o. Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación (5: 2008: 9-11 abril: México, D.F.)*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad), 2009.

Razo Zaragoza, José Luis. *Crónica de la Real y Literaria Universidad de Guadalajara y sus primitivas constituciones*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, Laboratorio de Antropología. 1980.

REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid. Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999.
<http://es.scribd.com/doc/54044077/Normas-y-directrices-para-bibliotecas-universitarias-y-cient> (consultado 3 de junio de 2013).

Rey Martín, Carina. *La satisfacción del usuario: un concepto a la alza*. En: *Anales de documentación, España*, no. 3, 2000.
<http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/2451/2441> (consultado 18 de febrero 2013).

Santiago Pacheco, Luis Ernesto. "Necesidades y comportamiento informativo de los usuarios de una biblioteca universitaria. Hemera. Año 1, Vol. 1, no. 1, enero-junio, 2003. En línea:
<http://infocuib.laborales.unam.mx/~mt10s01g/rubros/santiagonece305.pdf> (consultado el 19 de abril 2013)

Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez: Pirámide, 1994.

Shera, Jese Hauk. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, CUIB, 1990.

Vega Merlo, José Antonio. *Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria: análisis de un entorno híbrido*. Madrid: Síntesis. En línea: http://eprints.rclis.org/7892/1/Merlo_ServiciosBU_eprint.pdf (consultado 13 de mayo 2013).

Zuno Arce J. Vicente. *Apuntes para la historia de la Universidad de Guadalajara*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.1996.

2010. Coordinación de Bibliotecas. *Información proporcionada, bibliotecas públicas, unidad de bibliotecas de cada centro universitario, del SUV y del SEMS*.

Glosario

Demanda de información: es la formulación expresada de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación, para ser utilizada en la recreación del conocimiento en una disciplina, o para ser aplicada en forma directa y aumentar el saber empírico.

Deseo de información: es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad.

Estudio de usuarios de la información: constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información. En general, la observación sistemática del usuario ofrece una herramienta de gran valor para tomar las decisiones tanto desde el punto de vista de la gestión de las unidades de información como desde la perspectiva del bibliotecario o documentalista que día a día atiende sus peticiones.

Necesidad de información: carencia de conocimientos sobre un fenómeno, objeto, conocimiento, acción o hechos que tiene una persona, producidos por factores externos e internos que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto busca satisfacer a través de un comportamiento.

Satisfacción de usuarios: la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos.

Requerimiento de información: término puente que puede ser empleado ampliamente, significando lo que es necesario, deseado o demandado.

Uso de la información: aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto.

Usuario: persona que utiliza los fondos y servicios de un centro documental-espectador, investigador, lector, telespectador-.

Usuarios potenciales: son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades

Usuarios reales: son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.

Anexos

Cuestionario

Institución: Universidad de Guadalajara
Campus: Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas
Biblioteca: Centro de Recursos Informativos, CERI

Estimado usuario:

Su opinión y colaboración para realizar un estudio sobre sus necesidades de información nos será de gran ayuda para mejorar los recursos y servicios bibliotecarios y de información que el CERI le brinda. Por lo tanto, le rogamos conteste con la mayor veracidad posible.

Edad () **Sexo:** Masculino () Femenino () **Semestre** ()

Indique su nivel académico

Licenciatura indique cual:

Docente ()

1. ¿Con qué frecuencia visita el Centro de Recursos Informativos?
Diario () de 1 a 3 veces por semana () 1 vez al mes () nunca ()
En caso de no hacerlo, ¿por qué?

2. De los siguientes servicios que le ofrece el CERI, ¿Cuáles **NO** conoce?
() Catálogo en línea
() Biblioteca Digital de la REBIUdeG (bases de datos)
() Servicio de referencia
() Préstamo externo (a domicilio)
() Préstamo interno (consulta en sala)
() Préstamo de computadoras (dentro de las instalaciones del CERI)
() Cursos de formación a usuarios (uso de bases de datos, visitas guiadas, orientación, búsqueda de información, entre otros).
() Servicio de autofotocopiado
() Buzón de entrega (devolución de materiales fuera del horario de servicio de la biblioteca)
() Buzón de quejas y sugerencias
() Buzón de sugerencias bibliográficas

3. Además de los servicios anteriores ¿qué otros le gustaría que el CERI ofreciera?
Ampliar el plazo para el préstamo externo () Renovar () Impresiones ()
Buen funcionamiento de copiadoras () Centro de copiado () Equipo para revisar
recursos electrónicos () Buen trato () otro () indique.

4. ¿Requiere que el CERI cuente con los libros que marca la bibliografía de sus
programas educativos?
Si (), Sí su respuesta es **No** () ¿Por qué?

5. ¿En qué porcentaje encuentra las obras básicas de sus materias? _____ %

6. ¿En qué idioma prefiere la información?
Español () Inglés () Francés () Otro () Especifique

7. ¿Le es fácil obtener préstamo externo (a domicilio)?
Si (), Sí su respuesta es **No** () ¿Por qué?

8. ¿Qué tipo de información requiere para realizar sus actividades?
Académica () Investigación () Recreativa () Otro () Especifique

9. ¿Qué materiales necesita con mayor frecuencia para realizar sus actividades?
(ordene del 1 al 9 siendo el 1 el de mayor importancia)

- () Libros de texto.
- () Libros de consulta.
- () Revistas.
- () Obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, anuarios, etc.).
- () Bases de datos.
- () Periódicos.
- () Literatura.
- () Mapoteca.
- () Otros (indique cuales)

10. ¿La información que requiere es actualizada?
Sí () Sí su respuesta es **No** () ¿Por qué?

11. Cuando solicita información ¿se le atiende adecuadamente?
Sí () **No** () Si su respuesta es No, ¿Por qué?

12. ¿Recibe orientación oportuna por parte del personal bibliotecario sobre el uso de los recursos y servicios disponibles?
Sí () **No** () Sí su respuesta es No, indique por qué?

13. ¿Los servicios y recursos que ofrece el CERI responden a sus necesidades de información?
Sí () **No** () Si su respuesta es No ¿Por qué?

14. ¿Recibe información de las nuevas adquisiciones que el CERI adquiere?
Si su respuesta es **Sí**, () ¿Cómo?; No ()

15. Cuando acude al CERI ¿con qué obstáculos se encuentra para satisfacer adecuadamente sus necesidades de información?
Mala información () Mala atención por parte del personal ()
Falta de señalética () Otro () especifique.

16. ¿Qué grado de dificultad le presenta acceder a los recursos del CERI?
Muy fácil () Fácil () Difícil () Muy difícil ()