



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

*Análisis de las necesidades de información en la comunidad penitenciaria
"Dr. Guillermo Colín Sánchez".*

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

MAESTRO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y

ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

Gonzalo Hernández Flores

ASESOR: Dr. Juan José Calva González
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Cd. de México, enero 2017



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.

Dedicatorias

A mi Papá Eusebio, a mi hija Paola Yamileth que desde donde estén son mi motivación para seguir alcanzando mis objetivos.

A mi esposa Mitchel por su apoyo para seguir adelante.

A mi Madre Marilu y mis hermanos Ricardo, Huber, Diego y mis cuñadas Concepción, America y Karolina por sus palabras de aliento para continuar con mis metas.

A mis hijos Yoallan y Yahel por las horas que no me tuvieron a su lado.

A mis familiares y amigos que brindaron su amistad y cariño en todo momento.

Agradecimientos

Quiero agradecer a la Universidad Nacional Autónoma de México porque a lo largo de mi vida me ha formado desde iniciación universitaria en nivel preparatoria en la Escuela Nacional Preparatoria número dos, “Erasmus castellanos Quinto” la licenciatura en el Colegio de Bibliotecología y estudios de la Información y en el presente la Maestría en la Unidad de Posgrado en Bibliotecología y estudios de la información, es un orgullo pertenecer a esta casa de estudios.

También a la Facultad de Filosofía y Letras, al Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información y la Unidad de Posgrado por ser sedes donde se imparten las clases del posgrado.

A mi tutor el Dr. Juan José Calva González por sus valiosas aportaciones a este trabajo, al grupo de sínodos el Dr. César Augusto Ramírez Velázquez, el Dr. Fermín López Franco, la Dra. Celia Míreles Cárdenas y la Dra. Angélica Guevara Villanueva, por sus valiosos comentarios y correcciones a este trabajo.

A mis profesores del posgrado por sus valiosas clases que ayudarán a mi formación profesional a mis amigos Salvador, Edgar, Iván, Abraham, Ariel, Anwar, Marco, José Luis, Carlos, Félix, Mauricio, Johana, Eva, Marisa, Brenda, Martita a todos gracias por su amistad.

Capítulo I: Necesidades de información para reclusos.

1.1	Definición de necesidades de información	1
1.2	Surgimiento de las necesidades de información	7
1.3	Características	13
1.4	Tipos	14
1.5	Información en los reclusorios	23

Capítulo II: La comunidad penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

2.1	Centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.	29
2.2	Organización	33
2.3	Antecedentes	36
2.4	Reclusos	39
2.5	Actividades de los reclusos	42
2.6	Biblioteca del centro penitenciario	50

Capítulo III: Estudio de necesidades de información de la comunidad de la penitenciaría “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

3.1	Metodología	59
3.2	Análisis de resultados	62
3.2.1	Observaciones que expresaron los reclusos	80
3.3	Discusión	81
	Conclusiones	92
	Obras consultadas	97
	Anexo	102

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

Figura 1. Modelo NEIN (Modelo sobre las necesidades de la información).	9
Figura 2. Mapa de ubicación de la penitenciaria modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.	30
Figura 3. Organigrama de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social.	34
Figura 4. Escala de evaluación de los aspectos y requerimientos de los centros penitenciarios.	43
Figura 5. Aspectos que garantizan los Derechos Humanos de los Reclusos Internos.	44
Figura 6. Centros con mayor promedio en el Diagnostico Nacional Penitenciario 2015.	45

ÍNDICE DE CUADROS

Página

Cuadro 1. Surgimiento de las necesidades de información.	12
Cuadro 2. Modelo de necesidades de información.	17
Cuadro 3. Tipología de necesidades de información.	19
Cuadro 4. Necesidades de información por su manifestación.	21
Cuadro 5. Actividades del recluso de lunes a viernes.	46
Cuadro 6. Actividades del recluso de sábados y domingos.	47
Cuadro 7. Temas y ejemplares del acervo de la biblioteca "Dr. Guillermo Colín Sánchez"	54

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1. Máximo grado de estudios	62
Tabla 2. Edad de los reclusos	63
Tabla 3. Escolaridad de los reclusos	64
Tabla 4. Frecuencia de uso de los materiales de la biblioteca	64
Tabla 5. Tema de mayor interés para el recluso	65
Tabla 6. Tema donde el recluso requiere mayor información	66
Tabla 8. Frecuencia de uso de libros	68
Tabla 9. Frecuencia de uso de las revistas	68
Tabla 10. Frecuencia de uso de diccionarios y enciclopedias	69
Tabla 11. Frecuencia de uso de la biblioteca	70
Tabla 12. Forma de búsqueda de información del recluso	70
Tabla 13. Hojean directamente los materiales en su búsqueda	71
Tabla 14. Préstamo interbibliotecario	72
Tabla 15. Propósito de la búsqueda de información del recluso	73
Tabla 16. Actividades en las que requiere mayor información	74
Tabla 17. Importancia de la información actual para el recluso	75

Tabla 18. El recluso busca información o alguien más lo hace lo hace por el	76
Tabla 19. A quien pide el recluso que busque su información	77
Tabla 20. Búsqueda de información en Internet	78
Tabla 21. Servicios utilizados por el recluso	79

INTRODUCCIÓN

“Ante ciertos libros, uno se pregunta: ¿quién los leerá?

Ante ciertas personas uno se pregunta: ¿qué leerán?

Y al fin, libros y personas se encuentran.”

(André Gide)

Los estudios de necesidades de información son muy importantes para las bibliotecas porque permiten la mejora continua de los servicios y la colección además son necesarios para la solución de problemas, incluso ayudan a la justificación de proyectos a corto y largo plazo, en consecuencia es necesaria su aplicación, de modo que deben estar incluidas las de los centros penitenciarios en este caso específico la comunidad penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez” que pertenece a un centro penitenciario modelo¹, el primero en el país.

El propósito de esta investigación será detectar las necesidades de información de los reclusos internos, además de las problemáticas alrededor de la biblioteca y si puede ser considerada como una biblioteca modelo para los demás centros penitenciarios primero del Estado de México y después del país.

El centro penitenciario modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez” tiene capacidad para poco más de 300 reclusos internos pero actualmente cuenta con solo 230 internos aproximadamente, esto por el internamiento y liberación

¹ Se llama penitenciaria modelo por que la comunidad está bajo un régimen de ocupación total, estas actividades son de trabajo, educación, deporte, recreación, talleres de cómputo también les permitirán obtener el beneficio de la libertad en menos tiempo siempre que cumplan con dichas actividades además las condiciones dentro de la penitenciaria son favorables para la comunidad, otra característica importante de los reclusos que llegan a este centro penitenciario es que deben ser de baja peligrosidad y que estén a tres años de cumplir su sentencia. Fuente: Fernando Martínez, Abren cárcel modelo en el Estado de México. El Universal [En línea]. 2006. [Fecha de consulta: 15 junio 2016] En: <http://archivo.eluniversal.com.mx/ciudad/77341.html>

de reclusos diariamente, considerando que la población es pequeña en comparación con otros centros donde es mucho mayor, se decidió hacer un censo de modo que se les aplicó un cuestionario a todos los reclusos del centro penitenciario modelo.

Las investigaciones publicadas sobre necesidades de información en centros penitenciarios son escasas, esto aunado al poco interés de las autoridades en las bibliotecas penitenciarias y su problemática, por consiguiente surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las necesidades de información de los reclusos?
- ¿Cuál es el rol que juega la biblioteca en la comunidad penitenciaria?
- ¿Con qué frecuencia la comunidad penitenciaria acude a la biblioteca?
- ¿Qué variables o factores intervienen para el surgimiento de las necesidades de información de los reclusos de la penitenciaria modelo?

Estas son algunas de las preguntas que se hacen los profesionales de la información, como investigadores y estudiantes de bibliotecología consiguientemente surgen los siguientes objetivos para esta investigación.

Objetivo general.

Analizar las necesidades de información de los reclusos de la penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

Objetivos particulares.

- Determinar las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca del centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.
- Identificar los temas de mayor interés en los reclusos de la penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

A consecuencia de los objetivos mencionados surgen las siguientes hipótesis.

- La comunidad desconoce los servicios y por consiguiente los materiales que contienen la información para satisfacer sus necesidades.
- Las necesidades de información de los reclusos solo están impactadas en un bajo nivel por la capacitación dentro de la penitenciaría, por lo que tienen otro tipo de necesidades de información.

El presente estudio comprende tres capítulos:

El primer capítulo contiene conceptos, definiciones y modelos de diversos autores expertos en el área, además de normas y pautas internacionales sobre bibliotecas de prisión, también opiniones propias sobre necesidades de información y algo importante que señalar en este capítulo es la información que manejan los reclusos internos.

En el segundo capítulo se presenta la organización de los reclusos, sus actividades por otro lado la colección y servicios que brindan dentro de la biblioteca del centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

En el tercer capítulo se presenta el estudio de necesidades de información, la metodología, el análisis de los resultados al mismo tiempo se presentan los resultados gráficamente para una mejor comprensión de los mismos y la discusión de los datos obtenidos, finalmente se presentan las conclusiones, propuestas y obras consultadas.

Lo que se pretende con esta investigación es indagar sobre las necesidades de información de los reclusos internos del centro penitenciario modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez”, una vez obtenidos los datos se utilizarán para desarrollar la colección y en consecuencia la mejora los servicios que finalmente impactarán la satisfacción de las necesidades de información de los reclusos internos y la comunidad en general.

Las problemáticas que existen dentro de los centros penitenciarios en el país son muchas por ejemplo el hacinamiento, sobrepoblación, inseguridad, violación de los derechos humanos, personal insuficiente o mal capacitado también el mal estado de las bibliotecas tanto las instalaciones como el acervo

y los servicios en consecuencia a estas problemáticas los profesionales de la bibliotecología tienen la obligación de realizar este tipo de estudios para el mejoramiento de las condiciones en las que se encuentran este tipo de bibliotecas que están inmersas en comunidades en desventaja.

Aún que se debe mencionar que al ser un centro penitenciario modelo son otras las condiciones en las que se encuentra esta comunidad en particular, según Maslow en su pirámide después de satisfacer varios niveles de necesidades y llegando al último nivel es donde aparecen las necesidades de información, esta afirmación es posible en este centro modelo porque toda la población debe estar tomando algún curso de formación académica es por eso la preocupación que se cuente con una biblioteca que responda a las expectativas y necesidades del centro penitenciario modelo además aprovechar la intención del Estado de México que está poniendo atención a los centros penitenciarios.

Esto se puede comprobar en el último Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria² que realiza la Comisión Nacional de Derechos Humanos en dicho informe la penitenciaría modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez” obtuvo la mejor calificación a nivel nacional con 8.50 promedio general, esto da pauta a tener grandes expectativas en la biblioteca del centro penitenciario, en el caso que no sea así, por supuesto que se debe aprovechar el interés de las autoridades del Estado de México y es necesario que alguien proponga un proyecto de biblioteca penitenciaria ante dichas autoridades para que sirva de modelo a las demás penitenciarías del país.

Para Leheman, “la biblioteca de prisión se convierte en una parte importante de todo el ambiente carcelario en su apoyo a los programas educativos, recreativos y de rehabilitación. También propicia cierto grado de “normalidad” en un entorno sumamente controlado, ya que es un lugar donde las personas son libres de hacer sus propias elecciones y ocupar su tiempo en actividades para beneficio propio. La biblioteca ofrece una conexión con el mundo exterior

² Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. Consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf

y puede brindar información de mucha utilidad para aquellos que se preparan para luego de ser liberados.”³

Es decir, que la biblioteca como herramienta socializadora juega un papel muy importante de modo que en buena medida actuara como vínculo entre la prisión y la sociedad, como resultado determinará si un ex prisionero reincide o se reintegra a la sociedad.

Por lo que se refiere a México en este rubro estamos rezagados por mucho en comparación con otros países latinoamericanos como es el caso de Colombia, Argentina, Chile, Perú, Uruguay ó Brasil, ahora bien si nos comparamos con países de primer mundo como Estados Unidos o algunos Europeos estamos muy atrasados en muchos rubros, por otro lado es necesario la participación de las escuelas en Bibliotecología del país, las organizaciones de bibliotecarios y sobre todo la participación de los estudiantes para que surja el interés sobre esta temática en los centros penitenciarios además de romper con el estigma de las prisiones pero esto solo se logra con el acercamiento a los centros penitenciarios.

Finalmente este trabajo de investigación es un paso más en el camino de las bibliotecas penitenciarias en nuestro país, en consecuencia darle una mayor dimensión de la importancia que tiene este tipo de bibliotecas no solo para la comunidad a la que atiende sino para la sociedad en general, se debe aprovechar el interés que exista tanto de directivos como de autoridades estatales y municipales para el desarrollo y aprovechamiento de la bibliotecas en las prisiones, en definitiva se verá reflejado en más reclusos preparados tanto en lo académico, psicológico y social que le permitan una mejor reinserción en la sociedad y específicamente a la comunidad a la que pertenecen en consecuencia se traduce en un menor número de reincidencias.

³ Lehmann, Vibeke y LOCKE, Joanne. Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. tr. Jenny Pérez Rodríguez. La Haya: IFLA Headquarters, 2007, p.4 (Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA; 99. consultado el 26 de septiembre de 2016. [En línea]: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>

Capítulo I Necesidades de Información para reclusos.

Este primer capítulo contiene conceptos, modelos y definiciones de necesidades de información de distintos autores expertos en esta área también varias normas como las de la IFLA para el manejo de este tipo de bibliotecas penitenciarias otra parte importante es la información que manejan los reclusos dentro del centro penitenciario.

1.1 Definición de necesidades de información

Las necesidades de información son la forma en que el ser humano se plantea una duda, que nace bajo un problema específico, de cualquier índole o causa particular. Estas surgen, han surgido y surgirán a través de la historia en su forma más básica como el hambre, la sed, etcétera, o de un nivel más alto donde influyen otros factores como los sociales o el ambiente en el que el individuo se desenvuelve. No sin mencionar que primero se deben cubrir las necesidades básicas y después surgen las necesidades de información.

Desde sus orígenes el ser humano ha experimentado cotidianamente la necesidad de saber y conocer el porqué, el cómo, el cuándo y el para qué de todo lo que existe a su alrededor; su afán lo ha llevado desde siempre a estudiar, investigar, experimentar, analizar y discernir tanto los sucesos naturales [...] como los acontecimientos que se desarrollan en su vivencia cotidiana [...].⁴

Por lo que se refiere al mundo de la producción de información, esta es gigantesca y está plasmada en distintos formatos por ejemplo en forma escrita,

⁴ Ramírez Velázquez, César Augusto, La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena amuzga / César Augusto Ramírez Velázquez,-- México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013. p. 20

sonora o visual, de modo que es de estas fuentes, donde el individuo debe tomar la información que satisfaga su necesidad y la biblioteca debe ser el vínculo entre esta información y la comunidad a la que atiende.

Esto con la finalidad u objeto de resolver algún problema y poder tomar decisiones en su trabajo, vida personal o por simple curiosidad propia del individuo mismo.

Ahora bien, antes de definir las necesidades de información y poder realizar una investigación de esta índole es necesario saber que son, cómo surgen y qué debemos hacer para satisfacer dichas necesidades. Además de conocer las distintas técnicas e instrumentos que ayudarán a recopilar los datos necesarios para que la investigación tenga sustento, peso teórico y de carácter científico para nuestra disciplina bibliotecológica.

Se debe partir de la existencia de muchas definiciones acerca de necesidades y de información, las cuales ya se han abordado en otras investigaciones⁵, es por esa razón que este trabajo se avocará en si a las definiciones y conceptos sobre necesidades de información concretamente.

Calva⁶ dice que el término aparece en el año 1948, Pinto⁷ brinda un análisis de las distintas definiciones citadas por Calva, y las divide en tres grupos:

- El primer grupo las definen como una falta o una ausencia, que genera un estímulo para conocer o como un estado de duda del individuo. En este grupo están Blyumenau, Krikelas, Atkins, Kogotov y Sanz.

⁵ Otras investigaciones se pueden ver en los seminarios organizados por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información de la UNAM sobre el fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, consultado en: http://iibi.unam.mx/f/programa_xi_sui.pdf

⁶ Calva González, J. J. (2004). Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, p. 58

⁷ Pinto López Delmi Marcela, (2011). Necesidades y comportamiento informativo de los universitarios indígenas. México, Tesis de maestría en Bibliotecología y estudios de la información. pp. 17-20.

- El segundo grupo busca la introspección, en la mente y en la conciencia la explicación para definir las necesidades de información. En este grupo están Wilson y Crawford.
- El tercer grupo las definen por el objetivo. Dentro de otro grupo que relaciona a los usuarios de la información que necesitan para llevar un objetivo particular. En este grupo están Prasad, Belkin, Line, Hernández Salazar, Lancaster, Amaya.

Estos grupos ayudan a reflexionar y conceptualizar una definición propia sobre necesidades de información, esta se dará al final del análisis de las definiciones de los autores que a continuación se mencionan.

Santos y Calva el término de necesidades de información es una construcción⁸, un término genérico, generalmente utilizada para explicar por qué las personas buscan, demandan, encuentran y usan información.⁹

Con respecto a las necesidades de información, Taylor dice que existen cuatro niveles de necesidad según el nivel de conciencia del usuario:

- Necesidad visceral: necesidad de información no expresada
- Necesidad consiente: descripción mental consiente de un área de indecisión mal definida
- Necesidad formalizada: es una declaración formal de la necesidad
- Necesidad comprometida: la pregunta traducida al lenguaje del sistema.¹⁰

⁸ Se usa para constructos la definición de Bunge; Un concepto no observacional en contraposición con los conceptos observacionales o empíricos, ya que los constructos son no empíricos, es decir, no se pueden demostrar. Bunge, M. (1973). *La ciencia, su método y filosofía*. Buenos Aires: Siglo XX.

⁹ Santos Rosas Antonia y Calva González Juan José. "Identificación de la Necesidades de Información del Usuario: un estudio". – En: Documentos de las Ciencias de la Información. – Vol. 20, 1997. -- p: 110

¹⁰ Taylor, S.J. Y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: búsqueda de significados*. Barcelona: México: Paidós. p. 343

Estos niveles ponen en manifiesto desde el surgimiento de la necesidad hasta ya una duda o pregunta en concreto, que el individuo busca satisfacer.

Calva las define como, “la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.”¹¹

En esta definición Calva lo maneja como un fenómeno además menciona el impacto de factores externos e internos en el comportamiento del sujeto para buscar la satisfacción de su necesidad.

Hernández, dice que son “El conjunto de datos registrados que un individuo necesita poseer para cubrir un propósito de uso definido, y el objetivo del uso que se hará de la información determinará las necesidades de información de una persona; a partir de un problema se busca la solución.”¹² Asimismo dice que están influidas por factores como:

- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia en la disciplina.
- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia.
- Motivación.
- Capacidad de análisis de la información.
- Conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina.
- Disponibilidad de los recursos de información.
- Medio ambiente en que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.

¹¹ Calva González, Juan José. Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. México: El autor, 1998. p. 56 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.

¹² Hernández Salazar, Patricia. “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios.” Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. Vol. 1, no. 30, ene-jun, 2001. p.39

- Manejo del lenguaje.¹³

En esta definición Hernández dice que con base a los conocimientos previos del individuo pueden presentarse una necesidad definida y partiendo de esta se podrá satisfacer la misma, de igual forma maneja una lista de factores que influyen en el comportamiento informativo del individuo.

Amaya las define como, “los requerimientos que tiene un usuario para aclarar dudas y problemas relacionados con sus actividades escolares, académicas, o de investigación que necesita satisfacer en ese instante”.¹⁴

Rendón dice que, “Las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica”¹⁵ para Sanz es, “la sensación de carencia de algo.”¹⁶

Amaya y Rendón las plantean como problemas que surgen al instante y en una situación específica que necesitan ser satisfechas en ese momento.

Pinto¹⁷ resume las necesidades de información en 4 grupos:

1. Las primarias necesidades de información para sobrevivir sobre salud, alimentación etc.
2. Las secundarias necesidades afectivas y sociales para convivir, versan sobre adquisición de conocimientos básicos para comunicarse con los demás, generalmente son fuentes orales.

¹³ Hernández Salazar, Patricia (1993). “El perfil del usuario de la información” En investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información. Vol. 7, no. 15 jul-dic. pp. 16-22

¹⁴ Amaya Ramírez, Miguel Ángel. Evaluación de la satisfacción de usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la UNAM. En: Bibliotecas Universitarias: nueva época. 1999. Vol. 11, No. 1, p. 6.

¹⁵ Rendón Rojas, M.A. Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología, p. 112

¹⁶ Sáenz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez; Pirámide, 1994. p. 24

¹⁷ Pinto Lopez Delmi Marcela, (2011). Necesidades... p. 20-21. Op.Cit. p. 2.

3. Las terciarias son las necesidades de información para desarrollarse intelectualmente individual o en grupo constituyen el grupo de educación formal o investigación.
4. Las últimas pueden ser necesidades de información religiosas, filosóficas o artísticas, son las que constituyen el estudio de la filosofía o el gusto por la literatura etc., independientemente de obtener reconocimientos o grados.

Estos últimos grupos que expone Pinto son muy parecidos a la pirámide de Maslow donde se deben pasar por distintos niveles para llegar al más alto, este último es donde aparecen las necesidades de información.

Se puede concluir que las necesidades de información son, la carencia de conocimientos o información partiendo de lo que el sujeto ya conoce; nace o surge la necesidad de información, para satisfacer dicha necesidad a través de un comportamiento, con información nueva.

Otro aspecto importante, son los usuarios y Calva dice que “se puede identificar y agrupar a los usuarios con base en otras características o combinación de ellas”¹⁸

- Profesión.
- Edad.
- Raza.
- Posición social.
- Sexo.
- Ocupación.
- Lugar de residencia.
- Nivel educativo.
- Lugar de trabajo.

¹⁸ Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: su naturaleza, su manifestación y detección*, México, El autor, 1988, p. 106 (Tesis de Maestría), UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.

En estos también se pueden distinguir los factores internos y externos antes mencionados y destacan la profesión, posición social nivel educativo y lugar de trabajo y los demás factores internos como externos que posibilitan el surgimiento de la necesidad de información.

En el siguiente punto se explica de manera general el surgimiento de las necesidades de información.

1.2 Surgimiento de las necesidades de información

La manifestación o el surgimiento de las necesidades de información son de formas diferentes y variadas ya sea de forma individual o en una comunidad. Esto es muy variado ya que lo que para algunos es importante para otros es irrelevante, no se debe perder de vista que es el origen del fenómeno en sí, es decir, es la primera fase para que una necesidad de información aparezca.

Estas surgen después de las necesidades fisiológicas, (comer o dormir), de seguridad (sentirse seguros con el entorno social que rodea al sujeto), sociales (pertenecer a un grupo), de estima (la estimación de otras personas hacia uno) y de autorrealización (las personas están en contacto con la información y el conocimiento se supera) es en esta última donde se ubican las necesidades de información.

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

“1. Factores externos (ambiente)

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

2. Factores internos (características particulares)

- d) Experiencia en alguna área o actividad.
- e) Conocimientos que tiene acerca de algo.
- f) Habilidades y capacidades.
- g) Aspectos emocionales, etcétera.”¹⁹

Además, es importante identificar las fases principales del fenómeno, estas son surgimiento de las necesidades, comportamiento informativo y satisfacción, así como sus variables, que ayudan a entender mejor el fenómeno de las necesidades de información, estos factores tanto internos como externos influyen directamente en el surgimiento de las necesidades de información. (Véase figura 1)

Estos factores impactan al individuo directa e indirectamente, provocando el surgimiento de la necesidad de información que a través de un comportamiento se puede llegar a la satisfacción de esa necesidad de información, por lo menos en teoría.

¹⁹ Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, CUIB, 2004, p.169

Figura 1. Modelo NEIN (Modelo sobre las necesidades de la información)

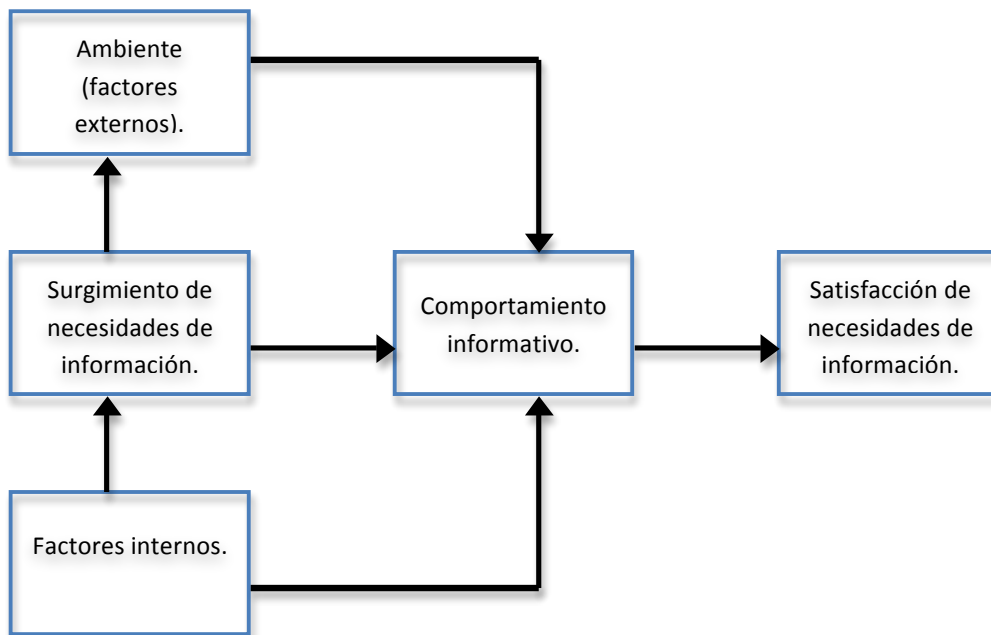


Figura obtenida de Calva González, Juan José Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. p. 27.

Es indispensable para conocer estos factores tanto internos como externos la aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de datos para su posterior análisis y que el investigador conozca el comportamiento informativo de la comunidad a la que estudia.

López²⁰ menciona que las necesidades de información surgen de una motivación para buscar, recuperar y utilizar la información de carácter utilitario y de producción.

De acuerdo con Calva, “las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades. [...] no solo las personas presentan una necesidad de información sino también las organizaciones o

²⁰ López Jaramillo, Ana María “Necesidades y comportamiento informativo en los investigadores del CCYDEL”. — México: El autor, 2000. p. 6

instituciones (compañías, industrias, fábricas, etc.) pero sin olvidar que dichas entidades están compuestas por personas.”²¹

Es decir que, las necesidades de información se presentan en cualquier momento y lugar ya sea en el trabajo o en el hogar y de igual forma se presentan en las instituciones, pero son los individuos quienes presentan dichas necesidades.

Asimismo Calva dice que, “las necesidades de información aparecen cuando las personas reconocen la insuficiencia de su conocimiento acerca de la construcción de un modelo, un objeto o la explicación de un fenómeno, lo cual se ve reflejado al intentar construir relaciones con el objeto, modelo o fenómeno y darse cuenta de que su conocimiento, requiere de otros elementos para mejorar el modelo o explicación del mismo”.²²

Esto demuestra que el individuo manifiesta su necesidad de información en diversas formas y de forma individual o específica bajo un comportamiento específico donde como ya se mencionó los factores internos y externos jugarán un papel importante para el surgimiento y satisfacción de sus necesidades de información.

Santos y Calva²³ dicen que “aparecen cuando el ser humano ya ha cubierto sus necesidades básicas, tales como alimento, de manera aceptable y se encuentra influenciado por factores externos como su medio ambiente, el medio político, económico, educativo, etcétera; los cuales harán que tenga una reacción al haber cubierto sus necesidades básicas”.

²¹ Calva González, Juan José. “Una aproximación a lo que son las necesidades de información.” En: Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información. -- Vol. 5, no. 11, julio-diciembre, 1991.-- p.36

²² Calva González, Juan José “Las Necesidades de información.... Op. Cit., p. 70

²³ Santos Rosas, Antonia y Juan José Calva González, “Identificación de las Necesidades de información de los usuarios: un estudio”, en Revista: Documentación de Ciencias de la Información, Núm. 20, 1997, pp. 207-224

Por otra parte, Wilson²⁴ maneja otros conceptos de igual forma importantes para este tema, estos son: comportamiento de la búsqueda informativa (information seeking behavior), comportamiento de exploración informativa (information searching behavior) y comportamiento de uso de la información (information use behavior).

En la fase del surgimiento de las necesidades de información, una vez detectada dicha necesidad está se presenta a través de un comportamiento para su posterior uso, ya sea que la información obtenida tenga un buen uso o no, pero no termina ahí, sino que surge una nueva necesidad que el individuo debe satisfacer.

Cuando una necesidad de información está satisfecha con los datos obtenidos, no quiere decir que se usarán de la mejor forma, aunque sea lo deseable esto en muchas ocasiones no es así, aun cuando la duda sea satisfecha el usuario es el que da el uso a esa información, ya sea bueno o malo.

Durrance²⁵ dice que la necesidad de información es el resultado de la aparición de un problema en una situación específica.

Así de simple estos problemas o situaciones son tan particulares y tan complejas como el sujeto mismo y surgen de la falta de conocimientos lo cual provoca una insatisfacción en los sujetos que debe ser satisfecha, de igual forma una vez teniendo la información surgirá una nueva duda la cual necesitará ser satisfecha. Es un círculo dinámico que permite acrecentar el mundo de la información y el conocimiento.

Finalmente las necesidades de información surgen en el cerebro de cada individuo de forma individual esto por su conocimientos personales (factores internos) y otros factores del ambiente que influyen sus ideas y conocimientos (factores externos) la combinación de estos factores impactan al

²⁴ Wilson, T. D. Human information behavior. *Information Science* 3(2), 2000, p. 49.

²⁵ Durrance, J. C., "Information need: old song new tune", Op. cit., p. 161.

sujeto y es por esta razón que las necesidades de información surgen de manera específica para cada individuo, y se manifiesta a través de un comportamiento informativo para que pueda ser satisfecha, aun cuando mucha de la información este plasmada en diversos soportes el individuo siempre tendrá nuevas preguntas y paradigmas que responder o satisfacer, es decir surgen nuevas necesidades de información; es un círculo continuo que nunca dejará de existir.

A continuación, se presenta el cuadro de Calva del surgimiento de las necesidades de información:

Cuadro 1. Surgimiento de las necesidades de información.

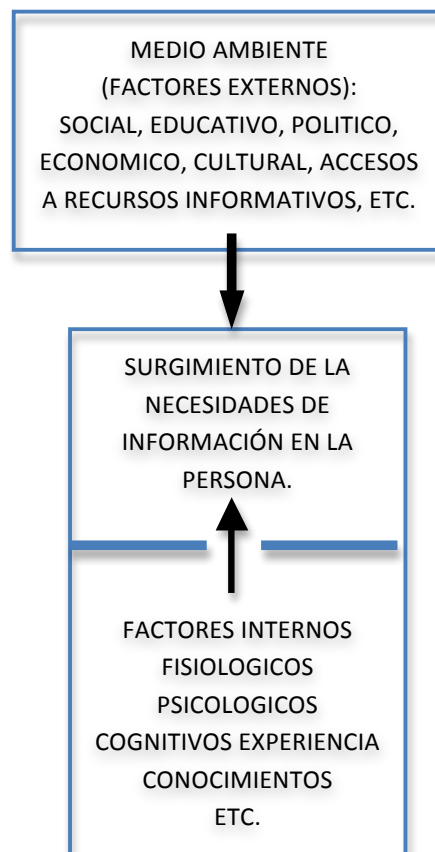


Figura obtenida de Calva González, Juan José Las Necesidades de información: Fundamentos Teóricos y Métodos México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. p.75

De igual forma se observa en el cuadro de Calva el impacto que tienen los factores internos y externos en el surgimiento de las necesidades de información.

1.3 Características

Las características de las necesidades de información serán tan específicas e individuales como el sujeto mismo, ya se ha mencionado anteriormente como el sujeto es impactado por factores internos y externos, así de variadas serán las características de las necesidades de información del individuo en particular y que está inmerso en una comunidad.

Devadason²⁶ menciona una serie de factores que afectan las necesidades de información:

- El rango de las fuentes disponibles.
- La retroalimentación.
- La motivación.
- La orientación profesional.
- Las características individuales del usuario.
- Los sistemas que rodean al usuario: social, político, económico, legal y regulador.
- Las consecuencias del uso de la información.

Estos factores también pueden ser vistos como características, que al impactar a las necesidades de información impactan al sujeto mismo y sus características particulares que están más influenciadas por los factores internos del sujeto, por ejemplo, los conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, como ya se ha mencionado si se suman los factores externos tendremos como resultado las necesidades de información.

Se deben identificar estos factores que permitirán ver las características con las que surgen las necesidades de información en una comunidad y los datos obtenidos permitirán desarrollar una colección que podrá satisfacer a la

²⁶ Devadason J. W. "A methodology for identification of information needs of users", en IFLA Journal, Vol. 23, Núm. 1, 1997, p. 42.

comunidad a la que se atiende asimismo se podrán mejorar los servicios que brinda la biblioteca.

Es decir que las características particulares influyen en la aparición o surgimiento de las necesidades de información en una situación y contexto particular.

1.4 Tipos

Calva²⁷ dice que considerando que las necesidades de información surgen en las personas y que en suma aparecen debido a que presentan una insatisfacción, por:

- La carencia de algún conocimiento o información acerca de un fenómeno, objeto o para resolver un problema.
- La influencia de un ambiente (social, político, científico, etcétera) y Ambiente (factores externos).
- Las características particulares (experiencia, conocimientos previos, etcétera) que tiene el sujeto, ya que también influyen en la aparición de una necesidad de información.

Es decir, que se pueden tipificar en este caso por específicas, bajo un ambiente en específico o bajo características particulares.

Con el argumento anterior se tiene que las necesidades de información pueden tipificarse, por ejemplo Durrance²⁸ dice que varían de acuerdo con:

a) La naturaleza de la actividad en la que el usuario se encuentra:

- Investigación.
- Docencia.

²⁷ Calva González, Juan José Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes / Juan José Calva González.— México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. pp. 27-28.

²⁸ Durrance, J. C. "Information needs: old song, new tune" School Library Media Quaterly. Spring 1989, vol. 17, no. 3, p. 162.

- Operativa.
- Administración.
- Servicios, etcétera.

b) El medio ambiente en el que realiza la actividad el sujeto. Condiciones bajo las cuales realiza la actividad:

- Plaza de tiempo completo, medio tiempo o por horas.
- Distancia que recorre el sujeto hacia cualquier unidad de información.
- Medios de comunicación a su alcance: teléfono, fax, e-mail, etcétera.
- Relaciones laborales que imperan en su lugar de trabajo.
- Tecnología disponible.
- Material y herramientas para hacer su trabajo.
- Tiempo disponible para su actividad y búsqueda de información.
- Condiciones físicas de las instalaciones.
- Medio social en el que se desarrolla la institución donde labora.

c) Las características propias del individuo:

- Pasos que habitualmente sigue para hacer su actividad.
- Información requerida para realizar los pasos de la actividad.
- Conocimientos en los que hace su actividad.
- Experiencia en su actividad.
- Actualización en sus conocimientos o actividad.
- Intereses.
- Hábitos y habilidades.

- De lectura.
- Uso de la información
- Uso de los servicios de información.
- Idiomas.
- Compatibilidad.
- Facilidad de comunicación.
- Capacidades (análisis, síntesis, aprender, generalizaciones, abstracciones, etcétera.)
- Motivación hacia su actividad.
- Personalidad:
- Temperamento.
- Carácter.

Otro ejemplo es el que proporciona Calva quien las divide en grupos:

- I) Por su función, utilidad y uso.
- II) Por su forma de manifestación.
- III) Por su contenido.
- IV) Por su posición en el tiempo.
- V) Por su carácter colectivo o específico.

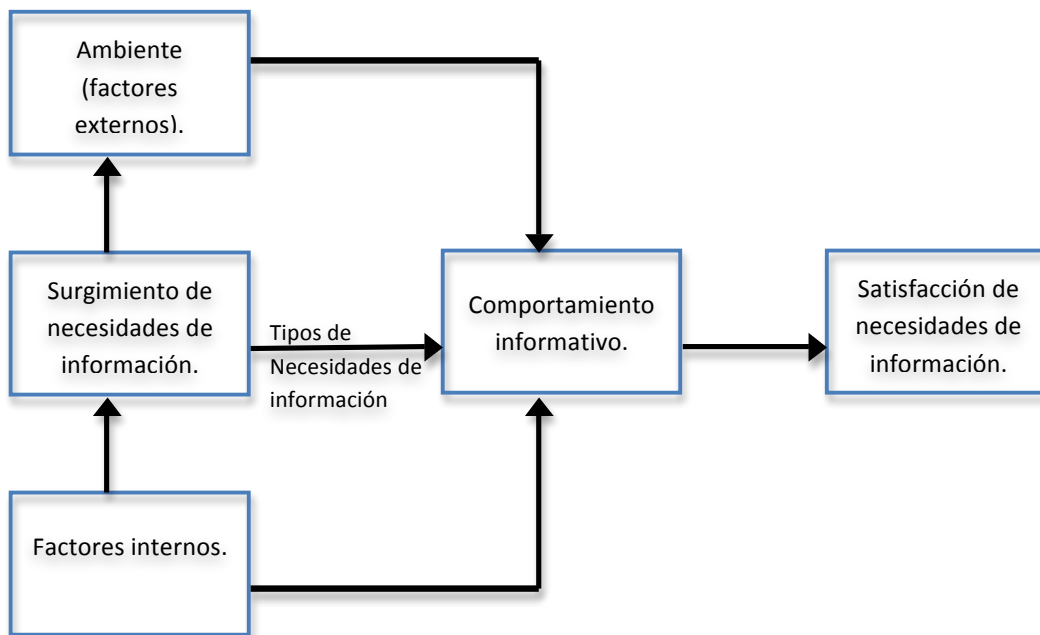
En el surgimiento de las necesidades de información cuando el individuo logra satisfacer esa necesidad le deja un conocimiento y de forma inmediata surge una nueva necesidad, pero será de otro tipo.

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

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

A continuación, se presenta el cuadro del modelo NEIN. En donde se ubican gráficamente los tipos de necesidades de información.

Cuadro 2. Modelo de necesidades de información.



Cuadro obtenido de Calva González, Juan José Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. p 31.

Según Calva²⁹ citado por Quinteros³⁰ después de revisar y analizar las propuestas de otros autores, las agrupa de la siguiente manera:

²⁹ Calva González, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. pp 77-98

³⁰ Quinteros Carrillo, María del Pilar. Las necesidades de información y el comportamiento informativo de los investigadores en el área de ingeniería eléctrica. México: La autora, 2011 –

1) Por su función, utilidad y uso.

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

2) Por su forma de manifestación.

Se relacionan con el comportamiento informativo o la forma en que se realizará la búsqueda de información, es decir, como se manifestarán las necesidades de información y estas pueden ser fuertes y persistentes que serán expresadas y actuales; y débiles que serán no expresadas y quedarán como potenciales y futuras. Este tipo de necesidades tienen que ver con las referencias a la posición en el tiempo.

3) Por su contenido.

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

4) Por su posición en el tiempo.

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

5) Por su carácter colectivo o específico.

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

Esta tipología se detalla con más precisión a continuación.

Por su función, utilidad y uso.

Para explicarlo se pondrá un ejemplo sencillo, tenemos a un alumno el cual necesita información para realizar una tarea o una exposición en clase o para aplicar un método o técnica, todo esto bajo un contexto específico es decir cumple con este tipo de necesidades de información están bajo una función, utilidad y uso específico, ahora bien según Prasad³¹ citado por Calva³², la tipología que maneja, está relacionada con una actividad específica en la sociedad:

- a) Sociales o programáticas.
- b) Recreativas.
- c) Profesionales.
- d) Educativas.

Por su forma de manifestación.

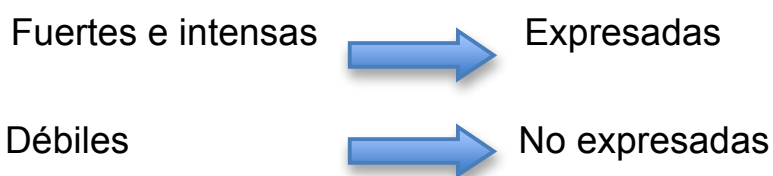
Este tipo de necesidades está más ligado con la manifestación de las mismas necesidades esto por la forma en que el individuo busca su información.

Calva³³ resume la tipología de diversos autores y lo plantea en el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Tipología de necesidades de información.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Por su manifestación



Cuadro obtenido de Calva González, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p 87.

³¹ Prasad, H. N. Information needs and user. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992. pp 36-37.

³² Calva González, Juan José. Las necesidades... Op.cit..., p 78.

³³ Calva González, Juan José. Las necesidades... Op.cit..., p 87.

En el resumen anterior se puede ver claramente que las necesidades fuertes o intensas tienden a ser expresadas por el individuo mientras que las necesidades débiles en la mayoría de los casos no son expresadas, pero es labor del bibliotecario que puedan ser satisfechas.

Por su contenido

Este tipo de necesidad es más el conocimiento que el sujeto no posee o adquirió mediante la experiencia y que lo puede adquirir por medio de una fuente específica de información, esta necesidad puede ser concreta o puede ser bajo un problema o asunto, así lo maneja Frants³⁴ citado por Calva³⁵

a) Necesidades de información concreta.

Este tipo de necesidad de información, dentro de la división de contenido, corresponde al momento en que el usuario o sujeto satisfará esa necesidad con un dato o información totalmente específica y que requiere de uno o tal vez dos documentos para dar respuesta a su necesidad. Por ejemplo: ¿Cuál fue la cotización del dólar al cierre de los bancos el día de ayer?

b) Necesidades de información orientadas a un problema o asunto.

Asimismo, en estos casos el sujeto puede tener una necesidad y para satisfacerla requiere de varios documentos, normalmente más de dos, y en ocasiones es mucho más extensa la documentación que logre satisfacer la necesidad de información. Por ejemplo: ¿Cómo puedo aplicar los métodos estadísticos en la interpretación de resultados de un experimento?

³⁴ Frants, Valery I. "The needs for information and some aspects for information retrieval: system construction" *Journal of the American Society for Information Science*. March 1988, vol. 39, no. 2, p. 88.

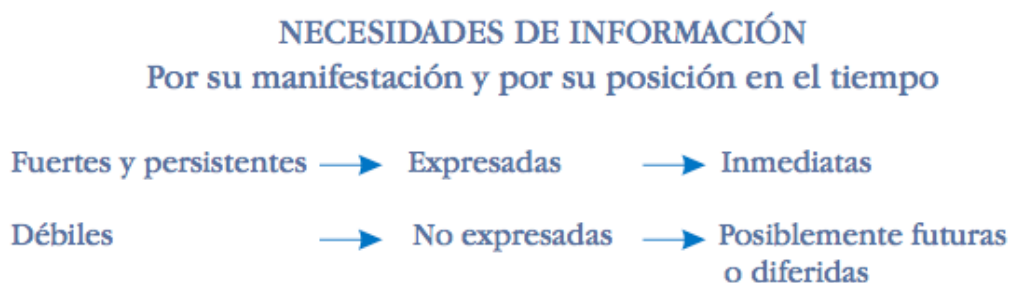
³⁵ Calva González, Juan José. *Las necesidades*. Op.cit...p 87.

Es decir que las necesidades concretas solo requieren de un documento y las orientadas a un problema requieren de más de uno para satisfacer dicha necesidad.

Por su posición en el tiempo

Este tipo de necesidades se originan en un tiempo específico puede ser en el presente o en un futuro, son estas últimas para las que los centros documentales se deben preparar. Calva las resume en el siguiente cuadro:

Cuadro 4. Necesidades de información por su manifestación.



Cuadro obtenido de Calva González, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p 93

Por su carácter colectivo o específico

Estas necesidades pueden ser de un sujeto o de varios en un grupo, es decir en el segundo caso se pueden presentar de forma colectiva, en ese sentido las necesidades son dinámicas porque en un grupo las necesidades pueden ser parecidas y llegar a un consenso, pero también son individuales y el día de mañana cambiar esto por la influencia de los factores internos y externos que ya se mencionaron con anterioridad.

Calva³⁶ proporciona un par de ejemplos muy puntuales, “por ejemplo, en instituciones académicas el nivel educativo alto de un grupo de personas influye en la aparición de una necesidad de información determinada para

³⁶ Calva González, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p 93

resolver los proyectos que enfrentan, tanto cotidianos como académicos, en esa organización. En cambio, el nivel educativo bajo de un grupo de personas no lo presiona a que surja una necesidad de información persistente, por lo que su proyecto de vida es limitado y reducido”

Lo anterior concuerda con la teoría de Maslow que dice que las necesidades de información aparecen en los niveles más altos de la pirámide de las necesidades, a esto debemos sumar los aspectos que maneja Calva³⁷ en lo individual y lo específico:

a) Los grupos de sujetos deben tender a ser homogéneos,

- Profesión.
- Lugar de trabajo.
- Actividades que desarrollan.
- Ubicación física y geográfica.

b) El nivel económico, social y educativo debe tender a ser homogéneo:

- Nivel alto, medio, bajo

Nivel educativo:

- Educación básica o elemental.
- Educación media.
- Educación superior.
- Educación de posgrado.

Estos aspectos influyen en el sujeto y en la manifestación de sus necesidades de información ya sea individual o en grupo, pero serán las características particulares influenciados por los factores internos los que determinen el surgimiento de una necesidad específica.

³⁷ Calva González, Juan José. Las necesidades de... *Op. cit.*, p. 96

Se puede concluir que según el tipo de necesidad de información que presente el individuo, será impactado por factores internos y externos además tendrá características propias, asimismo a través de un comportamiento podrá satisfacer dicha necesidad de información.

1.5 Información en los reclusos

La investigación sobre los usuarios de la información dentro del área bibliotecológica es amplia pero está enfocada en el área académica³⁸, estas son importantes porque dan pauta a continuar en esa misma línea de investigación en otras comunidades, estos estudios permiten dar una perspectiva de la importancia que tienen para la sociedad en general y en concreto para satisfacer las necesidades de información de un sector en específico.

El fenómeno de necesidades de información en México, es un tema tratado en diversos estudios de distintas comunidades³⁹ y en distintas escuelas de bibliotecología, sin embargo, sobre la comunidad penitenciaria existen pocos estudios, y en una institución penitenciaria modelo⁴⁰, no existe ningún estudio, hablando del caso de México concretamente.

Esta es una de las razones principales de esta investigación, analizar si existen las condiciones mínimas para el tratamiento de los reclusos dentro de

³⁸ Por ejemplo en la tesis de maestría titulada “La búsqueda de información de los investigadores de la UNAM que pertenecen al sistema nacional de investigadores (SIN), del área IV humanidades y ciencias de la conducta” de Silvia castillo barrera en 2015, o en la tesis de maestría titulada “Las necesidades de información y el comportamiento informativo de los investigadores en el área de ingeniería eléctrica” de María del pilar Quinteros Carrillo en 2011.

³⁹ En comunidades estudiantiles de las escuelas de la ENBA o el Colegio de Bibliotecología, o la comunidad agricultora de agave azul en Jalisco, también el área docente de educación básica en el Distrito Federal a nivel secundaria incluso en el deporte con los entrenadores de boxeo de la hora Ciudad de México

⁴⁰ Es considerada penitenciaria modelo por la Dirección general de prevención y readaptación social del Estado de México porque está bajo un régimen de ocupación total, es decir se llevan a cabo todas las actividades por ejemplo de educación, trabajo y recreación.

la biblioteca del centro penitenciario modelo “Doctor Guillermo Colín Sánchez”, cabe destacar que es la primera en el país, es un proyecto muy ambicioso de la Dirección General de Readaptación Social del Estado de México, en este tipo de centro el objetivo principal es la readaptación social de los reclusos.

Las bibliotecas de prisión son una herramienta primordial del área educativa de los centros penitenciarios en México y en el mundo, además es un medio indispensable de ayuda para lograr la re-inserción social de los reclusos internos de forma que sean más capacitados, educados y con algún oficio, asimismo cuenta con un sistema de enseñanza en los niveles de educación básica y media superior, ahora bien los estudios de usuarios dentro de la biblioteca son indispensables y deben estar dentro del plan de trabajo de cualquier administrador que tome la dirección del centro penitenciario, en este caso del centro penitenciario modelo “Doctor Guillermo Colín Sánchez”.

La satisfacción de las necesidades de información para cada individuo es particular y se ven afectados por factores internos y externos, y más aún si son personas en desventaja, la IFLA⁴¹ lo maneja de la siguiente manera, en la sección de Bibliotecas para Personas en Condiciones Desventajosas (LSDP) estos grupos incluyen personas en hospitales y **prisiones**, en hogares de ancianos y centros de atención, confinados a sus casas, sordos, discapacitados físicos y mentales y aquellos con dificultades en la lectura.

Es donde las bibliotecas toman una importancia relevante dentro de los centros penitenciarios porque son las encargadas de proporcionar la información que necesitan los reclusos, tomando en cuenta que es un lugar donde los prisioneros pueden estar tranquilos y de cierta forma libres de

⁴¹ Lehmann, Vibeke y Locke, Joanne. Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. tr. Jenny Pérez Rodríguez. La Haya: IFLA Headquarters, 2007, p.3 (Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA; 99. consultado el 18 de septiembre de 2016. [En línea]: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>

presiones de la comunidad en general, es decir que la biblioteca será parte fundamental para la re-inserción del recluso.

La información obtenida por el recluso de primera instancia, le ayudará como apoyo en el área educativa para obtener un certificado de educación de nivel básico o medio superior, pero ya fuera del penal le ayudara a obtener un trabajo, un lugar donde vivir y un nuevo sitio en la sociedad.

Ahora bien si se toma el lugar del recluso interno la información seria como dice Maslow la última cosa que se necesita en una cárcel, ya que primero debemos satisfacer las demás etapas de la pirámide para llegar a necesitar información, cuando los reclusos entran por primera vez a un penal su ambiente cambia así como sus características, por ende sus necesidades ya sean básicas o de información pero en el caso de la penitenciaria modelo esto cambia por que los reclusos deben tener ciertos requerimientos es decir tienen que tener ciertas características para poder ingresar al centro, esto se detallará en el siguiente capítulo.

Para poder entender un poco más sobre la información de los reclusos se definirá primero lo que es información.

Para Wilson⁴² citado por Pinto⁴³ dice que pueden ser tres cosas:

- Una entidad física o fenómeno.
- El canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes o el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento.
- Transmitido oralmente.

⁴² Wilson, T. D. En User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation*, 37, 1981, p. 3.

⁴³ Pinto López Delmi Marcela, (2011). Necesidades y comportamiento informativo de los universitarios indígenas. México: La autora, 2011 – Tesis (Maestría en Bibliotecología y estudios de la información) UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de estudios de posgrado. p 16.

Para Calva⁴⁴ esta tiene tres dimensiones:

- Como materia prima.
- Como comunicación.
- Como un valor.

Y la define como conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formalmente y/o informalmente en cualquier formato.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española plantea que es la "acción y efecto de informar o informarse"⁴⁵

Pinto⁴⁶ menciona en su tesis que se pueden encontrar algunas características fundamentales de la información:

1. Hay datos que existen en la naturaleza y hay datos que aporta la experiencia: las ideas sobre el entorno, sobre sí mismo, sobre la belleza y los sentimientos.
2. Los datos son el estímulo que provoca la curiosidad, el deseo de saber y aclarar las dudas.
3. La información es la clave para cambiar el estado de conciencia y de conocimiento.
4. Es el medio y el mensaje, es el producto y el proceso de conocer.

Es decir, la información en los reclusos juega un papel primordial y no solamente la biblioteca puede actuar como mediador de esta información también los profesores, familiares de los reclusos, incluso los compañeros de la

⁴⁴ Calva González, J. J. Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. *Biblioteca Universitaria*, 1991, 6(1)

⁴⁵ Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Madrid: Real Academia Española, 1936. P.721.

⁴⁶ Pinto López Delmi Marcela, (2011). Necesidades y comportamiento..., Open Cit. 43, p 17.

misma comunidad penitenciaria sean los que aporten dicha información, convirtiéndose en muchas ocasiones en sentido figurado, hermanos, a falta de una familia en el encierro ya sea que la tengan o no.

Ahora bien, existen varios tipos de penales y los internos son tan variados como sus necesidades mismas, pero en este caso los prisioneros tienen características en común, así como el ambiente que los impacta, esto los hace susceptibles a presentar las mismas necesidades de información o muy parecidas y bajo las mismas condiciones que a su vez evitan distracciones.

Como características del recluso están las siguientes: deben presentar buena conducta y estar a sólo dos años de concluir su sentencia, además están bajo un sistema de pre-liberación de ocupación total de igual forma esto se detallará en el siguiente capítulo.

Además, el ser humano siempre ha necesitado información para su desarrollo, esta no es la excepción y como ya se mencionó los bibliotecarios junto con los profesores serán los responsables de satisfacer esas necesidades.

Se debe recomendar que los bibliotecarios que atienden este tipo de comunidad sean profesionales porque estos son el recurso más importante dentro de una biblioteca, de modo que pueden desarrollar o mejorar una buena colección en consecuencia los servicios en resumidas cuentas supervisar que todos los procesos se mejoren continuamente.

Wilson⁴⁷ afirma que, "cualquiera que sea la fuente de la información que en algún momento se 'usa', aunque sólo sea en el sentido de que está siendo evaluado para descubrir su relación con la necesidad del usuario. Ese "uso"

⁴⁷ Wilson, T. D. (1981). En *User Studies and Information Needs*. Journal of Documentation, 37, 3-15.

puede satisfacer o no satisfacer la necesidad y, en cualquier caso, también puede ser reconocida como de potencial relevancia a la necesidad de otra persona y, en consecuencia, pueden ser "transferido" a tal persona."

Esta afirmación demuestra que una información proporcionada a un sujeto, aunque no satisface su necesidad del todo, si lo hace en cierta medida, pero para otro individuo puede ocuparla y ser relevante para su necesidad específica.

Hablar de la información que necesitan los reclusos en México es un tema nuevo, no porque tengan necesidades de información, sino que, no cuentan con la información o los materiales correctos, esto basado en las pocas investigaciones en relación con este tema⁴⁸, además, no se cuenta con los recursos para su correcta implementación, es de resaltar las buenas intenciones que tiene el Estado de México en la implementación de una penitenciaria modelo en México que será usada como modelo para los centros penitenciarios de todo el país.

Sin embargo, mucha de la información que los reclusos internos necesitan no es expresada como tal y no saben cómo hacerlo, pero es tarea del bibliotecólogo que los reclusos internos aprenden a expresar su necesidad de información y en consecuencia puedan satisfacerlas, de esto y otras cuestiones se hablará en el siguiente capítulo, además de describir los servicios y colecciones con las que cuenta la biblioteca.

⁴⁸ Estos datos se pueden corroborar en la tesis de licenciatura titulada "Necesidades de información de la comunidad que asiste a la biblioteca del centro de readaptación social Neza-Bordo" de Gonzalo Hernández Flores en 2013.

Capítulo II: La comunidad penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez”

En este segundo capítulo contiene la organización y de los reclusos, sus actividades por otra parte la colección y los servicios que brindan en la biblioteca del centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez” algo importante es el diagnostico nacional de instituciones penitenciarias que realiza anualmente la CNDH y se analiza la penitenciaria modelo que es objeto de estudio.

2.1 Centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”

La comunidad de los centros penitenciarios en México es parte de la población que está descuidada y en desventaja, no solo en la parte académica, sino en el ámbito social, es aquí donde nace la inquietud por hacer el esfuerzo y realizar esta investigación en esta comunidad de tan difícil acceso, este trabajo se realizó en la penitenciaría modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez” la primera en el país, es de señalar que en esta son otras las condiciones en las que se encuentran los reclusos, más adelante se detallarán estas condiciones, además es importante señalar que este centro anteriormente era un centro de readaptación social para menores sin embargo, no existe una clara explicación del por qué dejó de serlo para convertirse en la penitenciaría modelo.

El Estado de México hace un esfuerzo en los términos dispuestos en el artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁴⁹, referente a la organización de los sistemas penales y de readaptación social en los estados, con base en la capacitación, el trabajo y la educación obligatoria.

⁴⁹ México, Título I, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Folio 19, (S.F) Disponible en línea: <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/250/19.htm>

Por tal motivo, la Secretaría General de Gobierno del Estado de México, a través de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social (DGPRS), el director Rubén Fernández Lima, creó en noviembre de 2006, la Penitenciaría Modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez”, bajo un programa de readaptación único en el ámbito nacional que busca establecer un método obligatorio de educación, capacitación y ocupación para internos provenientes de otros centros que presentan buena conducta y que están a sólo dos años de concluir su sentencia.⁵⁰

La penitenciaría modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez” se encuentra ubicada en la calle Pte. 10 # 350, C.P. 57820 Col. La Perla, en el municipio de Nezahualcóyotl, en el Estado de México.

Mapa de ubicación de la penitenciaría modelo Dr. Guillermo Colín Sánchez.



Google. (S.f.). [Mapa de Penitenciaría modelo Dr. Guillermo Colín Sánchez en Google maps]. Recuperado el 29 de Agosto, 2016, de: <https://www.google.com.mx/maps/@19.3813864,-98.9868403,17z>

Además, cuenta con un programa de readaptación único en el ámbito nacional que busca establecer un método obligatorio de educación, capacitación y ocupación para internos provenientes de otros centros que presentan buena conducta y que están a sólo dos años de concluir su

⁵⁰ Dirección General de Prevención y Readaptación Social (S.F) Recuperado el 24 de agosto de 2016, de http://dgprs.edomex.gob.mx/penitenciaría_modelo

sentencia. Es un sistema de pre-liberación cuyo fin es afianzar valores y conductas a través de un sistema disciplinario estricto y constante. En este centro se instaura un régimen de ocupación total de los internos, en el que realizan actividades programadas y calendarizadas, específica y estratégicamente obligatorias.

Con este programa, se busca fomentar en la población reclusa de los demás centros una nueva mentalidad para que, a través de su esfuerzo, obtengan en el corto plazo el beneficio de la pre-libertad y llegar a la penitenciaría modelo.

Por ello, los internos que aspiren ingresar a esta penitenciaría deben cumplir con un perfil específico, a continuación, se describe las características que deben cumplir: ser considerados de baja peligrosidad con base en un diagnóstico criminológico; tienen que encontrarse en la tercera etapa de tratamiento psicológico, trabajo social, medicina y servicios educativos, además, no deben tener reportes de mala conducta y tendrán que estar a dos años de concluir su sentencia.

Si bien, la penitenciaría modelo tiene medidas más estrictas que cualquier otro centro, no presenta sobrepoblación, sus instalaciones son relativamente nuevas, cómodas y limpias; los internos no corren riesgo de que sean extorsionados o lastimados. Con este modelo, los internos realizan mínimo dos veces al día el orden cerrado, un método paramilitar con el que se pretende inculcar el orden, la disciplina, el respeto y el ejercicio físico. Asimismo, como parte de su disciplina diaria, el Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial imparte clases de computación y talleres de contabilidad, herramientas que permitirán la incorporación del preso a la sociedad una vez puesto en libertad.

Tomando en cuenta estos factores se puede comparar los resultados obtenidos de la primera investigación⁵¹ realizada en el centro NEZA-BORDO⁵²,

⁵¹ Hernández, G. (2013) Necesidades de información de la comunidad que asiste a la biblioteca del Centro de Readaptación Social Neza-Bordo (Tesis para optar por el grado de licenciatura). UNAM, México.

sin embargo esta nueva investigación se realizará en el centro penitenciario modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez” es decir los resultados deberán variar, aún y cuando se utilice el mismo instrumentó y técnica.

Se debe recalcar la importancia de los estudios de usuarios para el avance en el campo de las bibliotecas penitenciarias y poder lograr el objetivo principal del bibliotecólogo, satisfacer las necesidades de información de nuestra comunidad en este caso los reclusos, además para que la biblioteca sea vista como una importante herramienta para el área educativa, tanto dentro como fuera de los centros penitenciarios y lograr el objetivo principal de los mismos, la reinserción social de los usuarios reclusos, bajaría el porcentaje de reincidencias y a su vez la sobrepoblación que existe en la mayoría de las prisiones en México, se debe recalcar que no existe sobrepoblación en este centro penitenciario modelo.

Las investigaciones de necesidades de información en bibliotecas de centros penitenciarios en México han sido pocas, esta es una de las razones principales de esta investigación.

Asimismo indagar si sus funciones se apegan o no a lo propuesto por las Directrices IFLA/UNESCO, para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas⁵³ y a las Reglas Mínimas para el tratamiento de los reclusos⁵⁴, aunado a esto la falta de profesionales en bibliotecología que dirigen este tipo de bibliotecas, el mal estado físico de los materiales y la carencia de acervo además de que las colecciones no responden a las necesidades de información de su comunidad; También la nula asignación presupuestal para adquisiciones y problemas exclusivos de la población a la que atiende, por

⁵² El centro penitenciario NEZA-BORDO es una prisión con promedio medio en el Estado de México, según el Informe anual de la CNDH de instituciones penitenciarias en México.

⁵³ Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas 2001. Consultado el 22 de septiembre del 2016 [En línea]: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

⁵⁴ Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos. Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Ginebra, 1977. Consultado el 23 de septiembre de 2016. [En línea]: <http://www.biblioteca.jus.gov.ar/reglas%20minimas%20NU.pdf>

ejemplo este tipo de problemas son muy asentados en la biblioteca NEZA-BORDO⁵⁵, por otro lado la biblioteca “Doctor Guillermo Colín Sánchez” al ser la biblioteca de una penitenciaría modelo se tendrá otra expectativa de esta última y se espera que no tenga tantos problemas como la biblioteca NEZA-BORDO.

Queda claro, la labor del profesional del bibliotecólogo ante esta problemática, que será siempre la satisfacción de los usuarios reclusos dentro de los centros documentales.

Por otro lado, el objetivo de los centros de readaptación social es la reinserción social de los reclusos internos, mediante una serie de técnicas penitenciarias con base en la capacitación, el trabajo y la educación obligatoria como lo estipula el artículo 18 constitucional. Por lo tanto, la biblioteca es un medio indispensable de ayuda para los centros de readaptación social y lograr la reinserción social de los reclusos internos de forma que sean más capacitados, educados y con algún oficio, asimismo se brinda el sistema de enseñanza en los niveles de primaria, secundaria y preparatoria es aquí donde la biblioteca juega un papel importante de apoyo como herramienta para los reclusos y sus necesidades de información.

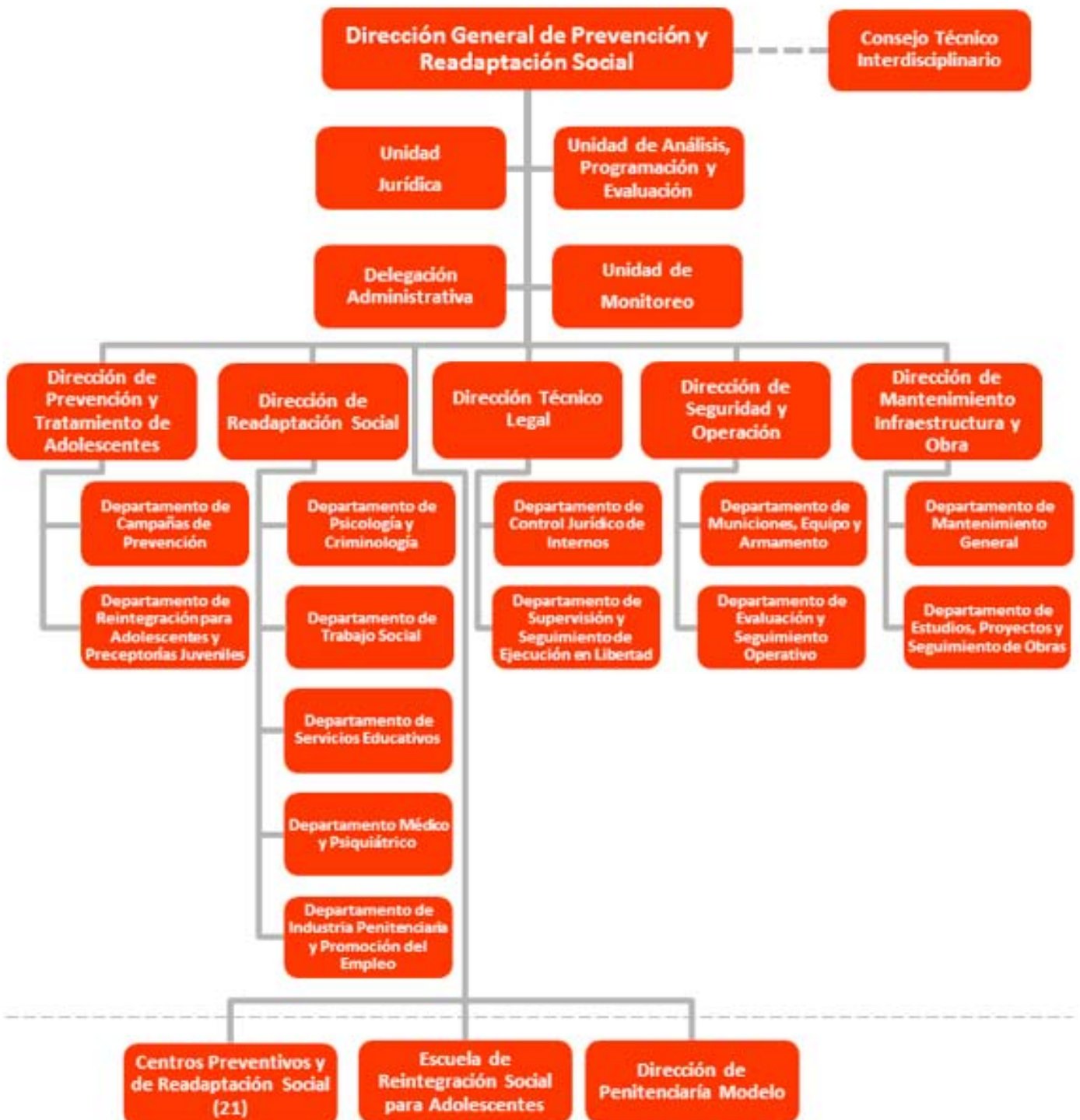
2.2 Organización

El centro penitenciario Dr. Guillermo Colín Sánchez pertenece a la Dirección General de Readaptación social en el Estado de México, es de mencionar que al ser una institución modelo este centro es posicionado en un lugar superior a los demás centros del estado.

A continuación, se presenta el organigrama de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social.

⁵⁵ Hernández, G. (2013) Necesidades... Op.cit..., p 51

Figura 3. Organigrama de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Estado de México.



Organigrama de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social. [En línea]. México. 2014 [Fecha de consulta 28 de agosto de 2016] Disponible en: <http://dgprs.edomex.gob.mx/organigrama>

La organización está bajo el reglamento de los Centros Preventivos y de Readaptación social del Estado de México, según el Título II De la organización, en el capítulo I del personal, Artículo 17.- El personal de los centros estará integrado por:

- I. Personal Directivo;
- II. Personal Técnico;
- III. Personal de Vigilancia; y
- IV. Personal Administrativo;

A su vez, el Artículo 18 dice que.- El Personal Directivo lo conforman:

- I. El Director del centro;
- II. El Subdirector;
- III. El Secretario General;
- IV. Los Coordinadores de las áreas: Médica-Psiquiátrica, Psicológica, Criminológica, de Servicios Educativos, Laboral y de Trabajo social;
- V. El Jefe de Vigilancia o quien cumpla esta función; y VI. El Administrador.

Asimismo en su artículo 19.- Los Centros contarán para su adecuado funcionamiento con las siguientes áreas: I. De Gobierno; II. Jurídica; III. Médica Psiquiátrica; IV. Psicológica; V. Criminológica; **VI. De Servicios Educativos;** VII. Laboral; VIII. De Trabajo Social; IX. De Seguridad y Custodia; y X. Administrativa y de servicios. Se menciona el área educativa que es la encargada de la biblioteca dentro de los centros penitenciarios. Además en su artículo 33 menciona que.- El Coordinador del Área de Servicios Educativos, tiene a su cargo las siguientes funciones: (solo se mencionara el XIV)

XIV. Atender el funcionamiento de la biblioteca y procurar incrementar y enriquecer el acervo bibliográfico.⁵⁶

⁵⁶ Pichardo Pagaza Ignacio, Reglamento de los Centros Preventivos y de Readaptación Social del Estado, 1992 Recuperado el 28 de agosto del 2016, Disponible en: <http://dgprs.edomex.gob.mx/sites/dgprs.edomex.gob.mx/files/files/Marco%20Juridico/Reglamen to%20Centros%20Preventivos.pdf>

En el mismo reglamento en el capítulo III sobre la educación y su artículo 108 dice que.- En cada centro existirá una biblioteca básica que contendrá cuando menos, libros de apoyo para la enseñanza fundamental, obras de literatura universal y mexicana, volúmenes de divulgación científica, así como ejemplares de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Normas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusorios de la Organización de las Naciones Unidas, Ley Federal para Prevenir y Sancionar la Tortura, de los Códigos Penal y de Procedimientos Penales de la Entidad, así como del presente Reglamento y de los instructivos y manuales del Centro. Se procurará estimular a los internos en la lectura y se les facilitará el préstamo de libros para que los lean fuera de la biblioteca. Y lo ratifica en su artículo 110.- Los internos podrán hacer uso del servicio de biblioteca, respetando los horarios y las demás disposiciones que se dicten sobre el particular.⁵⁷

Es decir que la organización y administración de la biblioteca está a cargo del coordinador del área educativa, no solo en este centro en particular sino en todos los del Estado de México y del país en general.

Sin embargo, se hace énfasis en que el recurso humano es lo máspreciado dentro de las bibliotecas de prisión, más si se trata de bibliotecarios profesionales los encargados de administrar dichas bibliotecas.

2.3 Antecedentes

Actualmente los estudios de necesidades de información son indispensables dentro de las bibliotecas, incluidas las de los centros penitenciarios, en este caso del centro modelo “Doctor Guillermo Colín Sánchez”.

⁵⁷ Ídem

Ahora bien, se planteará una perspectiva sobre la biblioteca y su complejo proceso en el ámbito de las prisiones en México, sus usuarios y administración y sus connotaciones muy particulares.

Se debe mencionar que en nuestro país son pocos los esfuerzos para que en los centros penitenciarios existan bibliotecas reales y no solo un cuarto pequeño con unos cuantos libros en estantes, aun cuando la educación y reinserción social estén ligados además de contribuir con la no reincidencia y el ahorro de los contribuyentes a largo plazo ya que mantener las cárceles es un costo alto para el país y los Estados.

Las reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus resoluciones 663C (XXIV) del 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) del 13 de mayo de 1977, dicen que cada establecimiento deberá tener una biblioteca para el uso de todas las categorías de reclusos, suficientemente provista de libros, instructivos y recreativos. Deberá instarse a los reclusos a que se sirvan de la biblioteca lo más posible.⁵⁸

Dentro del papel de bibliotecarios profesionales se debe dejar de lado la fama que tienen los centros de readaptación social en México y colaborar con los profesores encargados de las bibliotecas de los centros penitenciarios para llegar a los objetivos, misión y visión de la institución penitenciaria a la que atiende.

Para Lehmann, la biblioteca de prisión no sólo debe desempeñar la función de ser un centro de apoyo a los planes y programas de estudio y a los programas de rehabilitación (reinserción en nuestro país), sino que además, su función debe dirigirse a ser un centro de lectura, de educación e investigación personal e independiente, un centro, donde la interna o interno puedan realizar actividades de ocio y recreación inclusive, encontrar en la biblioteca un espacio de retiro personal, donde además, las usuarias y usuarios puedan encontrar

⁵⁸ Ídem Pág. 44

información legal, así como información de lo que sucede en el exterior, todo esto pudiéramos sintetizarlo en decir que la biblioteca de prisión debiera funcionar,[...] como un centro de auto-aprendizaje continuo para la población interna, y ser el espacio propicio para que la población, haga uso de algunos de los derechos fundamentales de todo ser humano: la lectura, la educación y el acceso a la información.⁵⁹

En el caso de Mendoza⁶⁰ brinda una reseña histórica de lo escrito en la materia de las bibliotecas de prisión en México así como algunos estudios realizados en diferentes bibliotecas penitenciarias de la Ciudad de México pero se enfoca en el centro femenino de readaptación social Santa Martha Acatitla.

Existen pocos estudios sobre necesidades de información en centros penitenciarios en México, pero en un centro penitenciario modelo este es el primero en el país.

La comunidad reclusa es especial porque tiene características particulares además la mayoría solo cuentan con estudios de primaria y secundaria incluso algunos son analfabetas es donde la biblioteca juega un rol determinante en la vida de los reclusos brindando los servicios especializados, además es una herramienta necesaria para el área educativa para la capacitación de los reclusos así como el desarrollo profesional o técnico para así lograr el objetivo de reinserción social y puedan trabajar fuera del centro penitenciario.

La IFLA en su reunión 130 de bibliotecas al servicio de personas en desventaja, celebrada en agosto del año 2003 en Berlín, en el 63 Congreso General, también llamado planificación y ejecución de bibliotecas Penitenciarias: Estrategias y Recursos. Brinda un amplio panorama en cuestión de administración y desarrollo de dichas bibliotecas además sirve de guía para la implantación de servicios bibliotecarios en penitenciarias en todo el mundo,

⁵⁹ Lehmann, Vibeke y Locke, Joanne. Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. tr. Jenny Pérez Rodríguez. La Haya: IFLA Headquarters, 2007, p.3 (Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA; 99. consultado el 26 de septiembre de 2016. [En línea]: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>

⁶⁰ Mendoza Ramos Miriam Hortensia, Función de la biblioteca del centro femenino de readaptación social santa Martha Acatitla, ENBA 2011.

incluso países en vías de desarrollo como en el caso de México, esto a través de ejemplos de bibliotecarios profesionales a cargo de bibliotecas penitenciarias principalmente en Estados Unidos y Europa.⁶¹

Es también un extenso documento con una bibliografía basta que brinda al profesional interesado en este tipo de comunidad y plantea claramente la situación tan grave en la que nos encontramos, en dicha área sobre bibliotecas de prisión. Pero también da una guía a seguir que puede ser adaptable a nuestro gobierno y política para una posterior aplicación de la misma.

2.4 Reclusos

La comunidad penitenciaria esta impactada por diversas características tanto internas y externas que las vuelven difícil de generalizar, por ejemplo la edad, escolaridad, estado económico incluso el por qué llegaron a la reclusión, o el que tengan que compartir algunas áreas comunes dentro del centro sin embargo no es el caso de la penitenciaria modelo porque al pasar por un filtro estas características se homogenizan y es por eso que muchos de los problemas a los que se enfrentaban en los centros penitenciarios de los que son procedentes no existen, en este caso en específico.

El artículo 18 de nuestra Constitución⁶² establece dentro de sus objetivos la reinserción social, a través del trabajo, la capacitación para el mismo, la educación, la salud y el deporte, éstos como factores esenciales para lograr un cambio en la actitud del interno, aprovechando el tiempo de privación de libertad para desarrollar sus capacidades y así evitar con ello su reincidencia, sobre todo respetando sus derechos humanos.

⁶¹ IFLA, reunión 130, 63 Congreso General de Bibliotecas al servicio de personas en desventaja, Berlín, 2003, Planificación y ejecución de Bibliotecas Penitenciarias: Estrategias y Recursos.

⁶² Ídem

En el marco de esta política nacional de aplicación para cada uno de los tres poderes del Estado, la prisión debe garantizar en todo momento la seguridad de los internos, así como condiciones de vida digna al interior de los centros, sin embargo, esto no sucede en la mayoría de los centros visitados tanto estatales como federales, ya que existe una gran insuficiencia de actividades laborales, de capacitación para el trabajo, educativas y deportivas, lo que refleja, entre otras cosas, el deficiente desarrollo de la industria penitenciaria.⁶³

Con este programa, se busca fomentar en la población reclusa de los demás centros una nueva mentalidad para que, a través de su esfuerzo, obtengan en el corto plazo el beneficio de la prelibertad y llegar a la penitenciaría modelo.

Lo anterior, a través de un sistema que combina el método educativo tradicional con el psicocinético, que consiste en trabajar en forma paralela o altamente el cerebro y el cuerpo del interno como propulsores de cambio. Es importante mencionar que el centro cuenta con la Certificación de la Asociación de Correccionales de América (ACA), que lo avala por el manejo de estándares internacionales de seguridad, protocolos y uso eficiente de espacios.⁶⁴

Por ello, los internos que aspiren ingresar a esta penitenciaría deben cumplir con un perfil específico: deben ser considerados de baja peligrosidad con base en un diagnóstico criminológico; tienen que encontrarse en la tercera etapa de tratamiento psicológico, trabajo social, medicina y servicios educativos, además, no deben tener reportes de mala conducta y tendrán que estar a dos años de concluir su sentencia. Si bien la penitenciaría modelo tiene medidas más estrictas que cualquier otro centro, no presenta sobrepoblación, sus instalaciones son nuevas, cómodas y limpias; los internos no corren riesgo

⁶³ Dirección General de Prevención y Readaptación Social (S.F) Recuperado el 26 de agosto de 2016, de http://dgprs.edomex.gob.mx/penitenciaría_modelo

⁶⁴ Seguridad y Justicia. 2015, Recuperado el 29 de agosto del 2016, de <http://edomexinforma.com/seguridadyjusticia/supervisanpenalotumbatepachico/>

de que sean extorsionados o lastimados. Con este modelo, los internos realizan mínimo dos veces al día el orden cerrado.⁶⁵

Además, se implementó el Sistema Digitalizado de Tiendas, único en el ámbito nacional, a diferencia del manejo de dinero en efectivo en los establecimientos de un centro ordinario, en la penitenciaría modelo el familiar del interno deposita semanalmente 200 pesos (moneda nacional) en la administración del lugar, que está conectada a la computadora de la tienda.

Cuando el interno hace uso del dinero, coloca su huella digital en el lector y automáticamente se desprende su saldo, la compra se realiza mediante el registro del código de barras de los productos. Al interno se le entrega un recibo en el que aparece el monto de su compra y su saldo.⁶⁶

Cada una de estas actividades son importantes para el recluso además del manejo de dinero en forma virtual favorece la seguridad del propio interno, al no manejar dinero en efectivo además no existe sobrepoblación en el centro esto es favorable para el desarrollo de las actividades dentro de la biblioteca en el centro penitenciario.

Los reclusos de los centros penitenciarios son el tema de mayor relevancia por las condiciones en las que se encuentra inmersa este tipo de comunidad en casi todo el país, se reitera la precariedad en la que se encuentran además de la falta de personal y servicios que deberían brindar.

Se debe señalar que el Estado de México realiza un esfuerzo por el mejoramiento de estas condiciones para la comunidad penitenciaria, como un primer paso con la creación del centro penitenciario modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez”, que ofrece las condiciones idóneas para la reinserción óptima de la comunidad penitenciaria a la que atiende.

Es importante mencionar que este centro penitenciario modelo obtuvo el primer lugar en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria (DNSP),

⁶⁵ El orden cerrado es un método paramilitar con el que se pretende inculcar el orden, la disciplina, el respeto y el ejercicio físico en la comunidad penitenciaria.

⁶⁶ *Ibíd.*

este es el instrumento que emite la Comisión Nacional de los Derechos Humanos donde se evalúa todos los centros penitenciarios del país incluidas sus bibliotecas, dicho diagnóstico se detalla más adelante.

2.5 Actividades de los reclusos

Dentro de la penitenciaría modelo los internos tienen una serie de actividades ocupacionales, como ya se ha mencionado, estas actividades están relacionadas con el trabajo, capacitación, educación y el deporte, cabe señalar que en este centro los problemas que existen en la mayoría de los centros no permite que estas actividades sean llevadas a cabo con libertad, porque son actividades que son controladas en su mayoría por algunos internos que cobran cuotas para poder ser parte activa de las mismas. En el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015 da un amplio panorama de los centros penitenciarios del país, la evaluación se realiza en relación de los derechos humanos de los reclusos internos en 5 rubros a continuación se detallan:

I. ASPECTOS QUE GARANTIZAN LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL DEL INTERNO (capacidad de alojamiento y población existente, distribución y separación de internos en caso de centros mixtos, servicios para la atención y mantenimiento de la salud, supervisión por parte del responsable del Centro, prevención y atención de incidentes violentos, de tortura y/o maltrato).

II. ASPECTOS QUE GARANTIZAN UNA ESTANCIA DIGNA (existencia de instalaciones suficientes, capacidad de las mismas, condiciones materiales y de higiene, así como la alimentación).

III. CONDICIONES DE GOBERNABILIDAD (normatividad que rige al Centro, personal de seguridad y custodia, sanciones disciplinarias, autogobierno, actividades ilícitas, extorsión y sobornos, así como capacitación del personal penitenciario).

IV. REINSERCIÓN SOCIAL DEL INTERNO (integración del expediente jurídico-técnico, clasificación criminológica, clasificación entre procesados y sentenciados,

Consejo Técnico Interdisciplinario, actividades laborales, de capacitación para el trabajo, educativas y deportivas, beneficios de libertad anticipada y vinculación del interno con la sociedad).

V. GRUPOS DE INTERNOS CON REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS (mujeres, adultos mayores, indígenas, personas con discapacidad, internos con VIH/SIDA e internos con adicciones).⁶⁷

Como resultado de los cuestionarios y entrevistas a autoridades de los centros penitenciarios, pero sobre todo a los reclusos internos, se mencionarán los resultados obtenidos en la penitenciaría modelo porque es la que interesa en esta investigación y que se gráfica de la siguiente forma según dicho diagnóstico.

Mediante la siguiente escala de evaluación para los 5 rubros antes mencionados.

Figura 4. Escala de evaluación de los aspectos condiciones y requerimientos de los centros penitenciarios.

Escala de evaluación		
0 a 5.9	6.0 a 8.0	8.1 a 10

Escala de evaluación de los aspectos condiciones y requerimientos de los centros penitenciarios. CNDH. Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. Consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf

⁶⁷ Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf

Figura 5. Sobre aspectos que garantizan los Derechos Humanos de los Reclusos Internos.

	CENTRO PREVENTIVO Y DE READAPTACIÓN SOCIAL DE CUAUTITLÁN	CENTRO PREVENTIVO Y DE READAPTACIÓN SOCIAL OTUMBA TEPACHICO	CENTRO PREVENTIVO Y DE READAPTACIÓN SOCIAL VALLE DE BRAVO	PENITENCIARÍA MODELO "DR. GUILLERMO COLÍN SÁNCHEZ"	CENTRO PREVENTIVO Y DE READAPTACIÓN SOCIAL "DR. ALFONSO QUIROZ CUARÓN"
I Aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno.					
II Aspectos que garantizan una estancia digna.					
III Condiciones de gobernabilidad.					
IV Reinserción social del interno.					
V Grupos de internos con requerimientos específicos.					

Figura sobre aspectos que garantizan los Derechos Humanos de los Reclusos Internos .CNDH. Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. Consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf

En la gráfica se aprecia que tanto en el rubro III de condiciones de gobernabilidad con la insuficiencia de personal capacitado para manejar el centro penitenciario y el rubro V de grupos de internos con requerimientos específicos con falta de atención a personas con discapacidades físicas y/o psicosocial, tienen deficiencias donde obtuvieron un puntaje entre 6.0 y 8.0, no así en los rubros I, II, IV, donde obtuvo entre 8.1 a 10.

Ahora bien, según el diagnóstico la penitenciara modelo es el centro con mayor promedio en el diagnóstico 2015 con 8.50 de 130 centros evaluados de 359 centros que existen en el país, así la muestra abarcó el 89 % del total de la población penitenciaria nacional esto por elegir los penales con mayor número de internos reclusos.

Figura 7. Centros con el mayor promedio en el Diagnostico Nacional Penitenciario 2015

Estado	Centro	Calificación
1. Estado de México	Penitenciaría Modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez”	8.50
2. Coahuila	Centro Penitenciario Femenil Saltillo	8.45
3. Baja California	Centro de Reinserción Social El Hongo 2	8.35
4. Aguascalientes	Centro de Reinserción Social para Mujeres	8.24
5. Guanajuato	Centro Estatal de Reinserción Social de San Miguel de Allende	8.15
6. Guanajuato	Centro Estatal de Reinserción Social de León	8.08
7. Guanajuato	Centro Estatal de Reinserción Social de Valle de Santiago	8.07
8. Puebla	Centro de Reinserción Social de Ciudad Serdán	8
9. Guanajuato	Centro Estatal de Reinserción Social de Guanajuato	7.59
10. Guanajuato	Centro Estatal de Prevención Social de Irapuato	7.88

Gráfica con el mayor promedio en el Diagnóstico Nacional Penitenciario. .Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. Consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf

Es decir, estos resultados dejan ver que la penitenciaría modelo con un 8.50 de calificación, en general existen muy buenas condiciones para los reclusos internos comparado con los demás centros penitenciarios del Estado de México y del país, estas condiciones son importantes para que se realicen las actividades necesarias para la readaptación social de la comunidad penitenciaria a la que atiende.

A continuación, se presentan las actividades diarias de los reclusos de lunes a viernes y en los dormitorios, Escorpión, Capricornio y Cáncer, estas actividades son de carácter obligatorio y de forma intensiva como ya se había mencionado, de igual forma se muestra de forma gráfica en la siguiente tabla.

Cuadro 5. Actividades del recluso de lunes a viernes (programa intensivo)

HORARIO	ACTIVIDAD
6:00	Se levanta la población, Pase de lista
6:20 a 7:00	Aseo personal y de dormitorios, lavado de ropa y orden cerrado
7:00 a 7:45	Desayuno
7:45 a 8:00	Receso y aseo bucal. Cambio de guardias, revisiones y pase de lista
8:00 a 9:00	Terapia grupal, Psicología
9:00 a 9:30	Terapia grupal, Criminología
9:30 a 12:00	Actividades Educativas y Talleres (Turno matutino)
12:00 a 13:00	Terapia grupal Trabajo Social
13:00 a 14:00	Terapia grupal con Medicina, grupos religiosos
14:00 a 14:30	Pase de lista y receso dentro de dormitorios
14:30 a 16:00	Comida aseo bucal (45 minutos), tienda (45 minutos) alternando los dormitorios un día y un día
16:00 a 18:00	Terapia de grupo, Capacitación para el trabajo, Talleres
16:00 a 18:00	Actividades Educativas y Talleres (Turno vespertino)
18:00 a 19:00	Orden cerrado y pase de lista
19:00 a 20:00	Cena
20:00 a 20:30	Pase de lista en dormitorios
20:30 a 23:00	Actividad libre
23:00	Se apagan las luces

También cuentan con un horario para sábados y domingos donde le permiten al recluso interno llevar una vida institucional bajo un régimen, estas actividades se llevan a cabo de igual forma para los tres dormitorios Escorpión, Capricornio y Cáncer y se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 6. Actividades del recluso de sábados y domingos

HORARIO	ACTIVIDAD
6:15 a 8:00	Se levanta la población, Pase de lista aseo personal y de dormitorios
8:00 a 9:00	Ingreso de visita familiar
9:00	
10:00	
11:00	
12:00	
13:00	
14:00	
	Terapia grupal familiar con trabajo social, 30 minutos y terapia grupal familiar con Medicina 30 minutos
	Primera salida de vista familiar, pase de lista
15:00 a 16:00	Comida
16:00 a 16:30	Salida de visita familiar
16:30 a 17:45	Actividad libre en áreas comunes y/o manualidades, grupos religiosos y Alcohólicos Anónimos
17:45 a 18:15	Pase de lista
18:15 a 19:15	Cena
19:15 a 23:00	Actividad libre dentro de dormitorios, t. v., y manualidades
23:00	Se apagan las luces

Las actividades tienen por objetivo la reinserción social del recluso interno y los puntos a evaluar son los siguientes:

- El impacto respecto a la disminución o erradicación del consumo de sustancias adictivas.
- La reconstrucción de los vínculos afectivos familiares.
- La capacidad de comunicación intrafamiliar y para con su entorno social.
- El autocontrol.
- La autocrítica.
- Las actitudes y aptitudes para reestructurar su vida.
- La capacidad del interno-adicto-paciente, de reinventarse a sí mismo, reestructurando su escala de normas y valores.
- La auto evaluación.
- La disciplina.
- La reincidencia.⁶⁸

Todas estas actividades son muy importantes para el recluso interno por que le permiten mantener ocupada su mente además de poder interactuar con su familia con las visitas asimismo se mantienen enterados de lo que sucede afuera, incluso no perder esa interacción social y aminora en cierto modo el adoptar conductas propias de la comunidad penitenciaria, esto a su vez le ayuda cuando este en externamiento⁶⁹ y se adapte o readapte socialmente y no reincida para regresar nuevamente algún centro penitenciario.

Estas actividades se describen a continuación:

- Actividades laborales, en realidad en este momento solo es una actividad, se lleva a cabo en un par de salones que están en la misma

⁶⁸ Silvia Preuss Windfield, Tratamiento especializado de reinserción social y combate de las adicciones. Gobierno del Estado de México, Secretaria de Seguridad Ciudadana, 2013.

⁶⁹ Es el término que se le da al recluso interno cuando sale en libertad del centro penitenciario.

área donde se imparten los cursos de educación, básicamente elaboran pinzas para tender la ropa de plástico, lo que recluso interno realiza es la unión de dos partes de plástico con un aro de metal, debo mencionar que los reclusos mencionan que el pago por esta actividad es muy poco y que además tardan en pagarles. Sin embargo, es bueno que una empresa privada tenga el buen ánimo de laborar con la comunidad penitenciaria.

- Actividades de capacitación. Se tendrían que llevar actividades de capacitación en algún oficio que sirviera para los reclusos internos cuando estén fuera del penal para poder laborar en algún oficio y puedan llevar una vida digna y fuera del delito para no caer en la reincidencia, pero en este momento no es así.
- Actividades deportivas. Estas se llevan a cabo en un par de canchas con las que cuenta el centro penitenciario una cancha de básquetbol y una de fútbol rápido, están bajo un horario y calendario para que todos los reclusos internos tengan acceso al deporte.
- Actividades educativas. Esta se lleva a cabo en los varios salones y el área encargada es la educativa donde se imparten cursos en los niveles de alfabetización, educación básica, secundaria y preparación para el examen único para la obtención de un certificado medio superior que aplica el INEA mediante un calendario.⁷⁰
- En esta última se encuentra el área educativa que es la encargada de la biblioteca dentro del centro penitenciario en el siguiente punto se presenta el estado actual de la biblioteca señalando tanto puntos buenos como malos.
- Otra actividad que llevan a cabo los internos reclusos es la limpieza, se lleva a cabo de lunes a viernes para poder acudir alguna de las actividades deben tener su dormitorio limpio, recogido con la cama tendida, sino lo hacen, no tienen derecho de asistir a ninguna actividad, el sábado y domingo son llamados, días de descanso aun cuando tienen

⁷⁰ La actividades descritas son las que realmente se brindan en el centro penitenciario modelo "Dr. Guillermo Colín Sánchez", y no las que están publicadas en la página Web de la Dirección General de Readaptación Social del Estado de México.

terapias grupales, visitas familiares, actividades en grupos religiosos y de alcohólicos anónimos.

2.6 Biblioteca del centro penitenciario

La biblioteca de prisión es la encargada de satisfacer las necesidades de información de la comunidad penitenciaria es decir, que sus servicios y colección deben satisfacer necesidades de información, educación además de entretenimiento y recreación.

Según Castro, el objetivo de la biblioteca de prisión es, *“contribuir a la readaptación social de los internos, proporcionando, tanto a ellos como al personal de los Centros, la información que requieran a través de las distintas etapas de su tratamiento y apoyándolos para su reincorporación a la sociedad.”*⁷¹

La biblioteca sin duda es la herramienta más importante del área educativa brindando los materiales necesarios para su formación y lograr la reinserción social de la comunidad cuando estén fuera de la prisión además la biblioteca permite que los internos estén conectados de cierta forma con el exterior a fin de adaptarse cuando salgan de su internamiento.

Sin embargo, y no menos importante el personal que la atiende, como se ha dicho antes la sugerencia siempre será que profesionales realicen los procesos, pero si no puede ser posible por lo menos que las personas que lo hagan estén capacitadas en la materia para que la colección y los servicios sean aprovechados al máximo y toda la comunidad tenga acceso a estos.

Aún cuando en México se sabe que las bibliotecas de prisión son de ayuda importante para el área educativa para lograr la reinserción social del recluso

⁷¹ Castro Ricalde, Rocío. Reflexiones en torno a las bibliotecas de presidio. En *XVII Jornadas Mexicanas de biblioteconomía* (Puebla, 28 de abril al 2 de mayo, 1986). México: AMBAC, 1986, p, 85

interno, no se brinda el apoyo necesario tanto en recursos humanos como de infraestructura para su desarrollo, esto por parte de las instituciones.

Ahora bien, es importante mencionar que no existe un consenso en la definición esto porque cada centro penitenciario tiene sus propias características y problemáticas específicas, sin embargo, se tratará de dar una válida para este tipo de centro penitenciario modelo.

La biblioteca de prisión puede ser comparada con la biblioteca pública sin embargo no son iguales, por ejemplo, la IFLA define a la biblioteca pública como una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.⁷²

Para la Dirección General de Bibliotecas dice que una biblioteca pública es “una institución que proporciona gratuitamente diversos servicios y recursos bibliotecarios, [...] garantizar el acceso a la lectura [...] a partir de distintas fuentes y medios de información, garantizando [...] así mismo el conocimiento extensivo a todas las comunidades, sin distinción alguna; contempla la inclusión de la diversidad étnica y cultural [...], grupos de edad, ocupación y nivel educativo y económico”.⁷³

Es decir que la biblioteca de prisión debe brindar acceso gratuito a los servicios y recursos con base a la igualdad es decir, sin distinción alguna de raza, edad, sexo, estatus social o económico para satisfacer las necesidades de información de la comunidad penitenciaria.

⁷² Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas 2001. p.8. Consultado el 18 de septiembre del 2016 [En línea] <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

⁷³ La biblioteca pública. 4ª reimp. México: CONACULTA; DGB; RENABIP, 2005, p. 13

De esta se tendría una definición la cual sería una institución pública, financiada por una autoridad local, regional o nacional, encargada de brindar servicios y recursos con base a la igualdad sin distinción de raza, nacionalidad, sexo, religión, idioma, condición económica, social o educativa para satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que atiende.

Se debe pensar en la biblioteca de prisión no solo como un cuarto lleno de libros en estantes, para el recluso interno es algo más, es una salida de la realidad, del encierro en el que viven, de la constante presión de la comunidad penitenciaria o de sus propios compañeros de celda, de los problemas de su familia y la impotencia de no poder ayudarlos, la biblioteca es una luz de esperanza y encontrar en la lectura un momento de escapatoria y pensar en algún día poder readaptarse a la sociedad y con un poco de ánimo sigan visitando alguna biblioteca cuando estén fuera de la prisión.

A continuación, se expondrá el estado actual de la biblioteca y más adelante lo que debería ser según algunos órganos reglas y pautas de bibliotecas de prisión.

La biblioteca del centro penitenciario no corresponde a una penitenciaria llamada modelo, se podría pensar que sería un edificio exprofeso para esta actividad tan importante y tan compleja a su vez, pero no es así.

Las instalaciones no son las idóneas empezando por el tamaño, es una pequeña celda adaptada para la biblioteca el tamaño es de 4x3 metros aproximadamente, llena de polvo esto se debe a que una de las micas de una ventana está rota además de la poca limpieza que se le da tanto a los espacios físicos, estantes y acervo documental, esto se puede deducir por que la mayoría del tiempo se encuentra cerrada, con una colección de unos 480 volúmenes aproximadamente, ordenados por tema es de resaltar que uno de los temas que los reclusos mencionan necesitar más es derecho legal, en el apartado de la colección se dará un estimado del acervo documental de la biblioteca.

A pesar de que no tienen un sistema de clasificación estandarizado sino más bien uno que ellos manejan de manera empírica en base a una

ordenación temática, de igual forma la colocación en la estantería es por tema y esta desactualizada.⁷⁴

Con todo y que no cuenta con personal profesional bibliotecario, es administrada básicamente por el área educativa y son los reclusos internos quienes la manejan de hecho, son tres los reclusos asignados para esta tarea, aún cuando no saben nada o casi nada de los procesos y los servicios mínimos que debe brindar una biblioteca.

Es difícil creer que no está abierta a la comunidad penitenciaria, de hecho, la mayoría del tiempo está bajo llave esto se traduce en servicios inadecuados.

No cuentan con préstamo en sala porque no cuentan con una. Y los préstamos a celda se llevan en una libreta y no mediante un formato.⁷⁵

No existe el servicio de consulta además una de las micas de las ventanas está rota, esto provoca el deterioro de la colección aunado a esto mucho del material está roto y le faltan páginas.

No tienen manuales de procedimientos ni desarrollo de la colección.

No cuentan con un horario de atención.

Es decir, las condiciones de la biblioteca no son ni de cerca las de una biblioteca pública, menos se acerca a lo que supondría una biblioteca de prisión la cual debería atender a una comunidad en desventaja, ni a las pautas para los servicios bibliotecarios para reclusos de la IFLA/UNESCO.⁷⁶

⁷⁴ Se afirma que esta desactualizada porque algunos reclusos internos lo manifiestan de forma oral además dicen que tiene mucho tiempo que no les dan material nuevo, analizando que el tiempo máximo que pueden estar en esa área del penal es de poco más de un año se puede advertir que es demasiado el tiempo que la biblioteca no adquiere ningún tipo de material.

⁷⁵ Como forma de control los préstamos a celda se registran en una libreta, una vez que el recluso interno regresa el material, se tacha de dicha libreta.

⁷⁶ Lehmann, Vibeke y Locke, Joanne. *Op. Cit.*, ref. 22.

LA COLECCIÓN

- *La colección actual.*

Naturalmente es importante contar con una buena colección que sea acorde a las necesidades de información de los reclusos, esta debe ser desarrollada bajo políticas de adquisición afines con los objetivos de la institución penitenciaria, a continuación se hace una cuantificación de los temas del acervo documental de la biblioteca “Dr. Guillermo Colín Sánchez”. (Véase el cuadro 7)

Cuadro 7. Temas y ejemplares del acervo de la biblioteca “Dr. Guillermo Colín Sánchez”

TEMA	EJEMPLARES
Enciclopedias	20
Diccionarios	10
Psicología	25
Ética	20
Filosofía	20
Religión	40
Derecho	45
Economía	25
Idiomas	25
Matemáticas	40
Química	10
Biología	15
Botánica	10
Arte	25
Música	35
Literatura	85
Historia	30

Sin embargo es importante mencionar el estado en el que se encuentra el acervo, está lleno de polvo sin ningún tipo de cuidado además algunos ejemplares están rotos es decir se encuentra en grave estado de conservación.

-La colección que debe tener.

Según Lehmann la colección de la biblioteca de prisión debe incluir materiales impresos y en otros formatos para satisfacer las necesidades de información, educativas, culturales, recreativas y de rehabilitación de la población reclusa, incluyendo una amplia variedad de materiales actuales impresos y no impresos similares a los que se encuentran en una biblioteca pública o escolar.⁷⁷

También, es importante mencionar que la colección se debe mantener actualizada más en temáticas de legislaciones por si existe alguna reforma de ley que beneficie alguno de los reclusos internos.

Además, debe contener diarios, revistas, folletos, libros, documentos legales, discos, casets, videocasete⁷⁸ y otros tipos de materiales documentales en diversos formatos.

SERVICIOS

-Servicios actuales.

Los servicios dentro de la biblioteca penitenciaria son el vínculo entre la biblioteca y su comunidad además satisface las necesidades de su comunidad en este caso los reclusos internos.

Primero se describirá los servicios que existen en la biblioteca y después lo que debe ser según algunas normas y reglas internacionales.

Es de recalcar uno de los servicios primordiales de la biblioteca es el acceso a la misma en este caso no se cuenta con un horario de atención es decir que la mayoría del tiempo se encuentra cerrada.

⁷⁷ Lehmann, Vibeke y Locke, Joanne. *Op. Cit*, ref. 22.

⁷⁸ Castro Ricalde, Rocío. Reflexiones en torno a las bibliotecas *Op. Cit*, ref. 63 p, 86

Sin embargo los servicios que da cuando está abierta son el préstamo en sala, que a decir verdad la sala es muy pequeña y solo pueden estar unas tres o cuatro personas a la vez, el préstamo en celda se encuentra fuera de servicio⁷⁹, en el caso de la celebración de días festivos al ser la biblioteca parte del área educativa cumple bien con esta tarea ya que se invita al recluso a participar en todos los días festivos mediante la elaboración de carteles obras de teatro o festivales en días festivos, sin embargo no se llevan a cabo en la biblioteca sino en el área del patio del centro penitenciario modelo, estos son los únicos servicios que brinda la biblioteca, es decir que le faltan muchos para poder satisfacer las necesidades de su comunidad.

-Servicios que debe tener.

Ahora bien existen algunos documentos que son base para el establecimiento de los servicios bibliotecarios en bibliotecas de prisión:

1. La norma 40 de la *Normativa Estándar para el Tratamiento de los Reclusos de las Naciones Unidas* (1955) dice: “Cada establecimiento deberá tener una biblioteca para el uso de todas las categorías de reclusos, suficientemente provista de libros instructivos y recreativos. Deberá instarse a los reclusos a que se sirvan de la biblioteca lo más posible.”
2. La *Carta del Lector* (1994), elaborada por el Comité Internacional del Libro y la Asociación Internacional de Editores publicada por la UNESCO, declara que “la lectura es un derecho universal.”
3. El *Manifiesto sobre la Biblioteca Pública* de la IFLA/UNESCO (1995) convoca a las bibliotecas públicas a servir a los reclusos.
4. El informe *Educación en la Prisión*, suscrito por el Consejo Europeo (Estrasburgo, 1990), incluye un capítulo sobre la biblioteca en prisión.⁸⁰

⁷⁹ El préstamo en celda esta fuera de servicio por que los reclusos hacen mal uso del material arrancando hojas del material o tardando hasta dos meses para regresar el material.

⁸⁰ Lehmann, Vibeke y LOCKE, Joanne. *Op. Cit*, ref. 22. p 5

Sánchez Ricalde⁸¹ da una lista de servicios mínimos que deben existir en la biblioteca de prisión:

- Préstamo en la sala.
- Préstamo para lectura en otras áreas del Centro de Readaptación.
- Préstamo ínter bibliotecario.
- Grupos de discusión de la lectura.
- Asistencia para consulta de materiales de carácter legal.
- Sesiones de biblioterapia lectura comentada.
- Estudio dirigido.

Estos servicios deben ser complementados por programas bibliotecarios que permitan al recluso interno tomar interés por acudir a la biblioteca y así ganar más usuarios. Por ejemplo, lo expuestos en las pautas de la IFLA.

- Lecturas por el autor.
- Club de lectores y debate de libros.
- Concursos literarios y de “información” basados en los materiales de la Biblioteca.
- Talleres de creación literaria.
- Programas musicales.
- Talleres y exposiciones de arte.
- Clases de alfabetización.
- Concursos de ortografía.
- Celebraciones culturales y de días festivos.
- Exposición de trabajos.⁸²

Sin embargo, estos programas deben ser aprobados por las autoridades penitenciarias ya que cada centro penitenciario tiene características propias.

El Manifiesto de la UNESCO establece que:

⁸¹ Idem

⁸² Lehmann, Vibeke y LOCKE, Joanne. *Op. Cit*, ref. 22. p 16

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión.⁸³

Los servicios que brinda la biblioteca serán pues indispensables para la recuperación de la información requerida por la comunidad penitenciaria de una forma eficaz y eficiente y será labor del bibliotecario el que estos procesos se lleven a cabo de la mejor manera.

Asimismo que el recluso vea a la biblioteca como una oportunidad para rehabilitarse, readaptarse y reinsertarse en la sociedad, porque ellos al ser victimarios de algún delito se vuelven víctimas del encierro.

Es importante mencionar que aunque los usuarios principales de los servicios y programas que brinda la biblioteca son los reclusos internos también lo son el personal administrativo, los custodios, el personal del área educativa y los directivos, en el siguiente capítulo se aborda el estudio de necesidades de información de la comunidad “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

⁸³ IFLA/UNESCO. (2012). Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994 [en línea]. La Haya: International Federation of Library Associations IFLA. [Fecha de consulta: 20 septiembre 2016]. Disponible en Web: <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-iflaunesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>

Capítulo III: Estudio de necesidades de información de la comunidad de la penitenciaría “Dr. Guillermo Colín Sánchez”

Los estudios de usuarios en el sector académico son importantes pero en otras comunidades también por ejemplo las indígenas, vinicultoras, deportistas, artísticas además son necesarios para el progreso y avance de nuestra sociedad en general asimismo se detectó la necesidad de realizar el estudio en la comunidad penitenciaría, en este caso el centro modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez”, la importancia radica en que al ser una penitenciaría modelo la biblioteca debe serlo también para que se sirva de ejemplo a las instituciones penitenciarias del Estado de México y después del país entero.

El tercer capítulo presenta el estudio de necesidades de información, la metodología, el análisis de los resultados al mismo tiempo se presentan los resultados gráficamente para una mejor comprensión y la discusión de los datos obtenidos, finalmente se presentan las conclusiones, propuestas y obras consultadas.

3.1. Metodología

De acuerdo a los fines de esta investigación se decidió como unidad de análisis los usuarios reales de la biblioteca del centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”, porque es una penitenciaría modelo además está ubicada en el Estado de México.

El estudio será realizado al total de la población penitenciaria es decir un censo⁸⁴ de la comunidad del centro penitenciario modelo que tiene capacidad

⁸⁴ Rojas Soriano Raúl. Guía para realizar Investigaciones sociales, Pág. 121. consultado el 25 de septiembre de 2016 [en línea]: <http://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>

para 323 reclusos internos pero actualmente cuenta con 230 aproximadamente ya que diario llegan nuevos reclusos y otros más quedan en libertad.

El censo se lleva a cabo a través de la aplicación de un instrumento estandarizado o cuestionario a toda la población objeto de estudio; en este contexto, se proceden a medir todos los elementos de dicha población.⁸⁵

El tipo de estudio aplicado es cuantitativo, exploratorio y descriptivo, mediante un censo, el instrumento es el cuestionario⁸⁶, para la recolección de datos y su posterior análisis.

La forma de aplicación fue en los salones de clase del área educativa y algunos en sus celdas que son compartidas por varios reclusos se aplicó en el mes de Octubre del lunes tres al viernes siete del 2016 en días hábiles de 10:00 a 11:00 am, en el horario de las actividades educativas, prácticamente en una semana a excepción de los que no quisieron participar en la investigación, cabe señalar que se contó con la ayuda en todo momento de los profesores del área educativa además su ayuda facilitó mucho la aplicación de los cuestionarios dentro de sus clases.

- Como ya se mencionó las investigaciones publicadas sobre necesidades de información en centros penitenciarios son pocas, esto aunado al desinterés de las autoridades en las bibliotecas penitenciarias y su problemática en consecuencia surgen las siguientes interrogantes:
- ¿Cuáles son las necesidades de información de los reclusos?
- ¿Cuál es el rol que juega la biblioteca en la comunidad penitenciaria?
- ¿Con qué frecuencia la comunidad penitenciaria acude a la biblioteca?
- ¿Qué variables o factores intervienen para el surgimiento de las necesidades de información de los reclusos de la penitenciaria modelo?

⁸⁵ Vivanco, Manuel. *Muestreo estadístico: Diseño y aplicaciones*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria. (2006). p. 209.

⁸⁶ El cuestionario en su mayoría es cerrado pero con algunas preguntas con posibilidad de ampliarse, el cuestionario constó de 18 preguntas, 11 fueron cerradas y 7 cerradas con opción a ser ampliadas.

Estas son algunas de las preguntas que se presentaron en la presente investigación por consiguiente surgen los siguientes objetivos.

Objetivo general.

Analizar las necesidades de información de los reclusos de la penitenciaría “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

Objetivos particulares.

- Determinar las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca del centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez” y su influencia para terminar su capacitación o estudios dentro del centro.
- Identificar los temas de mayor preferencia en la biblioteca de la penitenciaría “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.
- Analizar las necesidades de información de los reclusos dentro del acervo de la biblioteca.

De los objetivos antes mencionados surgen las siguientes hipótesis.

La comunidad desconoce los servicios y por consiguiente los materiales que contienen la información para satisfacer sus necesidades

Las necesidades de información de los reclusos solo están impactadas en un bajo nivel por la capacitación dentro de la penitenciaría, por lo que tienen otro tipo de necesidades de información.

El acervo documental no corresponde a las necesidades de información de la comunidad penitenciaría “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

Los profesores que imparten cursos de capacitación necesitan información sobre estrategias de enseñanza y métodos técnicos, es de suponerse que, por su función de orientador y guía de los reclusos, deben necesitar este tipo de información.

3.2. Análisis de resultados

Como ya se menciona la población actual en el centro penitenciario es de aproximadamente⁸⁷ 230 reclusos internos, el estudio es cuantitativo, la técnica es la encuesta y el instrumento es un cuestionario pero solo fueron contestados 223 los 7 restantes se abstuvieron de contestar.

Es importante señalar que, en el cuestionario no se manejan datos personales ni tampoco datos de identificación personal de los reclusos internos para brindarle seguridad y confianza. (Ver anexo 1)

Con respecto, al promedio de escolaridad de la comunidad penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez” se puede observar en la siguiente tabla que la mayoría cuenta con estudios de primaria con 119 reclusos internos y un 53.36 %, seguido del nivel secundaria con 93 reclusos y un 41.70 %, preparatoria solo 7 reclusos con un 3.14 % y licenciatura 4 reclusos con un 1.79 %, estos últimos son un contador, dos administradores y un abogado, también fungen como ayudantes de bibliotecario.

Tabla 1. Máximo grado de estudios.

Grado	Reclusos	Porcentaje
Licenciatura	4	1.79%
Preparatoria	7	3.14%
Secundaria	93	41.70%
Primaria	119	53.36%
Total	223	100.00%

⁸⁷ El aproximado es porque diariamente salen y entran reclusos, además este dato lo proporcione el área educativa del centro penitenciario.

En cuanto a la edad promedio de la comunidad penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez” se puede ver en la tabla 2.

Tabla 2. Edad de los reclusos.

Edad	Reclusos	Porcentaje
18-29 años	64	28.70%
30-40 años	92	41.26%
41-50 años	31	13.90%
51-60 años	24	10.76%
61-70 años	9	4.04%
71-80 años	3	1.35%
Total	223	100%

La edad promedio de los reclusos internos es de 30 a 40 años con 92 reclusos y un 41.26 %, seguido del rango de 18-29 años con 64 reclusos y un 28.70 %, después el de 41-50 años con 31 reclusos y un 13.90 % también el rango de 51-60 años con 24 reclusos y un 10.76 % finalmente, los que tienen más de 60 años con 12 reclusos y un 5.39 %, es decir que la comunidad en su mayoría es joven ya que de 223 reclusos internos 156 están dentro de la media de 18 a 40 años y tienen buena edad para reinserirse y readaptarse a la sociedad.

En cuanto al curso de formación al que actualmente está inscrito el recluso interno se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3. Escolaridad de los reclusos.

Curso (Nivel)	Reclusos	Porcentaje
Primaria	48	21.52%
Secundaria	110	49.33%
Preparatoria	65	29.15%
Total	223	100.00%

En consecuencia, es lógico que concuerde con el primer reactivo de escolaridad, se tiene que el curso donde hay más reclusos es el de secundaria con 110 y un 49.33 %, seguido de preparatoria con 65 reclusos y un 29.15 % y finalmente 48 inscritos en el curso de primaria y un 21.52 %, la mayoría de los reclusos están inscritos en un nivel básico de educación.

Es importante señalar, en el nivel preparatoria no se dan los cursos en clases como tal sino que los profesores del área educativa los preparan bajo una guía de estudio para presentar un examen de dicho nivel obteniendo así el certificado que lo acredite.⁸⁸

En relación con la frecuencia de uso de los materiales que están disponibles en la biblioteca penitenciaria se muestra la siguiente tabla.

Tabla 4. Frecuencia de uso de los materiales de la biblioteca.

Frecuencia	Reclusos	Porcentaje
Frecuentemente	117	52.47%
Nunca	59	26.46%
Pocas veces	47	21.08%
Total	223	100.00%

⁸⁸ Dichos exámenes de nivel preparatoria se aplican mediante calendario establecido bilateralmente entre el centro penitenciario y el INEA (Instituto Nacional de Educación para los Adultos)

Por tanto se puede ver que la frecuencia de uso de los materiales es buena con 117 reclusos y un 52.47 %, pero preocupa que 59 internos y un 26.46 % no la utilizan nunca y con 47 reclusos internos y un 21.08% la usan pocas veces, a pesar de que la mayoría de la comunidad aprovecha los materiales se debe priorizar en los que no emplean la biblioteca y hacer un plan de formación de usuarios para la difusión del acervo y los servicios y en consecuencia atraer a toda la comunidad penitenciaria a la biblioteca.

Con respecto a cuál es el tema de mayor preferencia para el recluso interno se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 5. Tema de mayor interés para el recluso.

Tema de mayor interés	Reclusos	Porcentaje
Derecho	54	24.22%
Educación	47	21.08%
Derechos humanos	26	11.66%
Salud	21	9.42%
Economía	12	5.38%
Política	10	4.48%
Organización social	9	4.04%
Emigración	9	4.04%
Otros	9	4.04%
Gobierno	7	3.14%
Agricultura	6	2.69%
Comercio	6	2.69%
Industria	4	1.79%
Costumbres y tradiciones	3	1.35%
Total	223	100.00%

Por consiguiente el tema de mayor preferencia para el recluso interno es derecho con 54 reclusos y un 24.22 %, después educación con 47 reclusos y un 21.08 %, luego derechos humanos con 26 reclusos y un 11.66 %, después salud con 21 reclusos y un 9.42 %, economía con 12 reclusos y un 5.38 %, política con 10 reclusos y un 4.48 %, luego tenemos a organización social, emigración y otros⁸⁹ con 9 reclusos cada uno y un 4.04 % respectivamente, después gobierno con 7 reclusos y un 3.14 %, agricultura y comercio con 6 reclusos y un 2.69 % cada uno, industria con 4 reclusos y un 1.79 % y por último costumbres y tradiciones con 3 reclusos y un 1.35 %, es decir que los derechos de los reclusos son lo más importante para la comunidad después la educación y en tercer lugar están los derechos humanos donde seguramente muchos de sus derechos son quebrantados pero no tienen forma de denunciar los abusos a los que son sometidos sin que exista alguna represaría en contra del recluso interno, no solo de las autoridades sino de los internos a los que denuncio.

En relación con el tema en el que requiere mayor información el recluso interno se muestra la tabla siguiente.

Tabla 6. Tema donde el recluso requiere mayor información

Mayor información en el tema de:	Reclusos	Porcentaje
Derecho	62	27.80%
Salud	35	15.70%
Derechos humanos	33	14.80%
Educación	23	10.31%
Costumbres y tradiciones	11	4.93%
Otros	9	4.04%

⁸⁹ Los otros temas de interés fueron, tres de artes, dos de autoayuda, uno de astronomía, uno de computación, uno de tecnología y uno de inglés (idioma).

Economía	8	3.59%
Industria	8	3.59%
Comercio	7	3.14%
Emigración	7	3.14%
Política	7	3.14%
Gobierno	5	2.24%
Agricultura	4	1.79%
Organización social	4	1.79%
Total	223	100.00%

De modo que el primer tema en el que requiere mayor información el recluso interno es derecho con 61 reclusos y un 27.80 %, después salud con 35 reclusos y un 15.70 %, luego derechos humanos con 33 reclusos y un 14.80 %, después educación con 23 reclusos y un 10.31 %, costumbres y tradiciones con 11 reclusos y un 4.93 %, otros⁹⁰ con 9 reclusos y un 4.04 % luego tenemos a economía con 8 reclusos y 3.59 %, después política, emigración y comercio con 7 reclusos cada uno y un 3.14 % respectivamente, gobierno con 5 reclusos y un 2.24 %, por ultimo agricultura y organización social con 4 reclusos cada uno y un 1.79 % respectivamente, en relación con la pregunta anterior donde derecho es el tema que el recluso interno requiere mayor información después salud al parecer por la dificultad de contar con atención médica oportuna luego le sigue el tema de los derechos humanos.

Por lo que se refiere a la frecuencia de uso de libros, revistas, diccionarios y enciclopedias se muestran en las siguientes tablas.

⁹⁰ Los otros temas donde los reclusos requieren mayor información fueron, tres de artes, dos de autoayuda, uno de astronomía, uno de computación, uno de tecnología y uno de inglés (idioma).

Tabla 8. Frecuencia de uso de libros

Uso de libros	Reclusos	Porcentaje
Frecuentemente	132	59.19%
Pocas veces	77	34.53%
Nunca	14	6.28%
Total	223	100.00%

De modo que en la frecuencia de uso de libros, revistas, diccionarios y enciclopedias primero tenemos a los libros; 132 reclusos con un 59.19 % los usan frecuentemente luego 77 reclusos con un 34.53 % los usan pocas veces y por ultimo 14 reclusos con 6.28 % no los usan nunca, es importante contar con plan de formación de usuarios que permita la difusión del acervo documental con el que cuenta la biblioteca de prisión.

Tabla 9. Frecuencia de uso de las revistas

Uso de revistas	Reclusos	Porcentaje
Frecuentemente	21	9.42%
Pocas veces	11	4.93%
Nunca	191	85.65%
Total	223	100.00%

En el segundo rubro tenemos a las revistas donde la mayoría nunca las ha utilizado con 191 reclusos y un 85.65 % después tenemos a 21 reclusos con un 9.42 % que las utilizan frecuentemente y finalmente, tenemos a 11 reclusos con un 4.93 % que las usan pocas veces, en el caso el acervo documental no cuenta con revistas, es importante contar con un correcto desarrollo de colección para que tengan revistas dentro del acervo de la biblioteca de prisión.

Tabla 10. Frecuencia de uso de diccionarios y enciclopedias

Uso de diccionarios y enciclopedias.	Reclusos	Porcentaje
Frecuentemente	96	43.05%
Pocas veces	62	27.80%
Nunca	65	29.15%
Total	223	100.00%

En tercer rubro se encuentran a los diccionarios y las enciclopedias donde 96 reclusos y un 43.05 % dicen que los utilizan frecuentemente después tenemos a 65 reclusos con un 29.15 % dicen que nunca los utilizan y 62 reclusos con un 27.80 % que los usan pocas veces, es importante dar cursos de orientación en el uso de la biblioteca y sus materiales, más aún porque es de gran ayuda para el nivel básico que se imparte en el área educativa del centro penitenciario.⁹¹

Es importante mencionar que la mayoría usan libros por que este tipo de material en su mayoría es con el que cuenta la biblioteca en su acervo documental mientras que las revistas, diccionarios y enciclopedias no, sin embargo algunos reclusos tienen algunas revistas propias⁹² por otro lado los diccionarios y enciclopedias aun que son pocos los ejemplares son bastante utilizados en relación al número con el que cuenta la biblioteca.

Acerca de la frecuencia de uso de la biblioteca se detalla en la siguiente tabla.

⁹¹ En el apartado de otros no se menciona porque ningún recluso marco esta opción.

⁹² En el caso de las revistas propias de los reclusos no quisieron decir dónde ni cómo las adquirieron.

Tabla 11. Frecuencia de uso de la biblioteca

Uso de la biblioteca	Reclusos	Porcentaje
Frecuentemente	98	43.95%
Pocas veces	71	31.84%
Nunca	54	24.22%
Total	223	100.00%

En consecuencia, esta interrogante es importante porque deja ver que la comunidad utiliza frecuentemente la biblioteca con 98 reclusos y un 43.95 %, seguido de 71 reclusos con 31.84 % dicen que pocas veces la usan, pero el dato de 54 reclusos internos y un 24.22 % que nunca la usan es preocupante porque todos deberían utilizar la biblioteca como apoyo en sus actividades educativas de capacitación o de entretenimiento personal.

En cuanto a saber cómo el recluso interno busca la información que necesita dentro de la biblioteca se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 12. Forma de búsqueda de información del recluso

Forma de búsqueda	Reclusos	Porcentaje
En la estantería directamente	164	73.54%
Por autor	20	8.97%
Por título	23	10.31%
Otros, especifique	13	5.83%
Por tema	3	1.35%
Total	223	100.00%

Esta pregunta permite saber cómo el recluso interno busca la información, la mayoría la busca directamente en la estantería con 164 reclusos y un 73.54 % después por título con 23 reclusos y un 10.31 % luego por autor con 20 reclusos y un 8.97 % siguen otros⁹³ con 13 reclusos y un 5.83 % y por último, por tema con 3 reclusos y un 1.35 %, el resultado de esta pregunta permite ver que es necesario instruir al recluso interno para que haga sus búsquedas de otra forma y no solo directamente en la estantería.

Por otra parte, si los reclusos internos hojean directamente los materiales del acervo para la búsqueda de su información se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 13. Hojean directamente los materiales en su búsqueda

Hojea el material en la búsqueda	Reclusos	Porcentaje
Siempre	9	4.04%
Casi siempre	8	3.59%
Algunas veces	85	38.12%
Nunca	121	54.26%
Total	223	100.00%

Por consiguiente permite saber si específicamente los reclusos internos buscan su información hojeando los materiales, con 121 reclusos y un 54.26 % dicen que nunca lo hacen, seguido de algunas veces con 85 reclusos y un

⁹³ Los 5 reclusos dicen que no buscan información en la biblioteca, pero sumado a estos están 8 reclusos más, dicen que no necesitan buscar nada porque la información se las proporciona los profesores que les imparten los cursos escolares que se encuentran en el área educativa del centro penitenciario.

38.12 % después 9 reclusos y un 4.04 % dicen que siempre y 8 reclusos con un 3.59 % casi siempre; la respuesta a esta pregunta se contrapone con la del reactivo anterior (noveno) por que 121 reclusos dicen que nunca hojean el material en la estantería mientras que 164 dicen que buscan directamente en la estantería, aun que 85 reclusos dicen que algunas veces, es válido, pero no la mejor forma. Es importante mencionar que no cuentan con un catálogo de tarjetas menos con un electrónico.

Con respecto a si el recluso interno ha solicitado alguna revista o libro a otra biblioteca se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 14. Préstamo interbibliotecario

Préstamo interbibliotecario	Reclusos	Porcentaje
Frecuentemente	9	4.04%
Pocas veces	3	1.35%
Nunca	211	94.62%
Total	223	100.00%

Esta cuestión deja ver si el recluso interno pide préstamo interbibliotecario o por lo menos conoce el servicio, 211 reclusos y un 94.62 %, dicen que nunca lo han hecho después 9 reclusos y un 4.04 %, dicen que frecuentemente y por último, 3 reclusos con un 1.35 % pocas veces lo han hecho, es claro que la mayoría de la comunidad no conoce el servicio y tampoco sabe que puede solicitar libros a otra biblioteca dentro del área cercana al centro penitenciario modelo.

Por lo que se refiere al propósito de la búsqueda de información del recluso interno se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 15. Propósito de la búsqueda de información del recluso

Propósito de la búsqueda	Reclusos	Porcentaje
Tarea escolar	138	61.88%
Desarrollo personal	65	29.15%
Generar nuevas ideas	11	4.93%
Otros propósitos	6	2.69%
Trabajo de investigación	3	1.35%
Total	223	100.00%

De modo que permite saber el propósito de la búsqueda de información del recluso, como primer propósito, tarea escolar con 138 reclusos y un 61.88 %, después por desarrollo personal con 65 reclusos y un 29.15 %, luego para generar nuevas ideas con 11 reclusos y un 4.93 %, otros propósitos⁹⁴ 6 reclusos y un 2.69 % finalmente para algún trabajo de investigación 3 reclusos y un 1.35 %, sin duda los reclusos internos primeramente buscan información relacionada con tareas escolares, luego por desarrollo personal donde tiene diversas necesidades personales, es evidente que el área educativa es un factor determinante en el surgimiento de las necesidades de información de los reclusos internos del centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

Con respecto a las actividades en que requiere más información el recluso interno se muestra la siguiente tabla.

⁹⁴ Otros propósitos, los 6 reclusos internos dicen que el propósito de las búsquedas son para saber sus derechos ante la ley.

Tabla 16. Actividades en las que requiere mayor información

Actividades donde requiere información	Reclusos	Porcentaje
Tarea escolar	151	67.71%
Desarrollo personal	50	22.42%
Otros propósitos	12	5.38%
Generar nuevas ideas	9	4.04%
Trabajo de investigación	1	0.45%
Total	223	100.00%

Por tanto permite saber en qué actividades requiere más información el recluso interno, en primer lugar con 151 reclusos y un 67.71 % para trabajos escolares después por desarrollo personal con 50 reclusos y un 22.42 %, otros propósitos 12 reclusos y un 5.38 %, para generar nuevas ideas 9 reclusos y un 4.04 %, finalmente un recluso y un 0.45 % para un trabajo de investigación, es claro que a los reclusos internos les interesa obtener más información para realizar sus tareas escolares después como desarrollo personal, en el caso de otros propósitos los 12 reclusos internos dicen necesitar más información en materia legal, para conocer sus derechos ante la ley y puedan defenderse ellos mismo o por lo menos tengan una idea de sus derechos y situación legal.

Acercas de que tan importante es obtener la información más reciente para el recluso interno se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 17. Importancia de la información actual para el recluso

Importancia en la actualidad de la información	Reclusos	Porcentaje
Importante	156	69.96%
Poco importante	51	22.87%
No lo se	9	4.04%
Muy importante	7	3.14%
Total	223	100.00%

De ahí que, para el recluso es tan importante que la información sea reciente para su curso de formación, entonces se tiene que 156 reclusos y un 69.96 % dicen que es importante, luego poco importante para 51 reclusos y un 22.87 %, después 9 reclusos y un 4.04 % que no lo saben, por último, es muy importante para 7 reclusos y un 3.14 %, en su mayoría los reclusos saben de la importancia que tiene la actualidad de la información además como profesionales de la información es nuestra obligación ofrecer información actual de forma eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de información que surjan en la comunidad a la que servimos.⁹⁵

Por lo que se refiere a si el recluso interno busca su información por el mismo o alguien más lo hace por él, se muestra la siguiente tabla.

⁹⁵ Uno de los problemas que se debe señalar es la falta de profesionales en bibliotecología que brinden la información actual que se necesita por ejemplo en leyes don existen reformas y estas pueden cambiar la situación o el estado en el que se encuentra actualmente el recluso interno.

Tabla 18. El recluso busca información o alguien más lo hace por él

Búsqueda de la información	Reclusos	Porcentaje
La busco siempre	103	46.19%
Algunas veces la busco yo mismo	54	24.22%
Rara vez la busco yo mismo	43	19.28%
Siempre la buscan por mi	23	10.31%
Total	223	100.00%

De modo que permite saber si el recluso busca la información por sí mismo o alguien la busca por él, se tiene a 103 reclusos y un 46.19 % que la buscan por sí mismos, luego algunas veces la buscan ellos mismo con 54 reclusos y un 24.22 %, después rara vez la busco yo mismo con 43 reclusos y un 19.28 %, por último, tenemos la opción de siempre la buscan por mí con 23 reclusos y un 10.31 %, la mayor parte de los reclusos buscan la información por ellos mismos, lo que preocupa son esos 23 reclusos que dicen que alguien más siempre la busca por ellos.⁹⁶

En relación con saber a quién le asigna la tarea de buscar su información, si es el caso de que alguien más lo haga por el recluso interno, se tiene la siguiente tabla.

⁹⁶ Se debe concientizar al recluso y a la comunidad en general a que realicen sus propias búsquedas de información en fuentes con fundamento teórico.

Tabla 19. A quien pide el recluso que busque su información

Quien busca la información por mi (si es el caso)	Reclusos	Porcentaje
Maestra o profesor	189	84.75%
Bibliotecario	22	9.87%
Un compañero	8	3.59%
Familiar	4	1.79%
Total	223	100.00%

De modo que permitirá conocer las personas que buscan la información por ellos, si es el caso, con 189 reclusos internos y un 84.75 % dicen que el profesor busca la información por ellos, después el bibliotecario con 22 reclusos y un 9.87 % luego un compañero recluso con 8 reclusos y 3.59 % la buscan por ellos y finalmente, un familiar la busca por ellos con 4 reclusos y 1.79 %, es complicado porque en preguntas anteriores los reclusos dicen que buscan la información por ellos mismos y los datos obtenidos de esta pregunta dice que delegan esa tarea a los profesores del área educativa, al bibliotecario o incluso algún compañero recluso.⁹⁷

Por lo que se refiere a sí les gustaría a los reclusos encontrar su información en la Internet tenemos la siguiente tabla.

⁹⁷ La información que los profesores del área educativa es importante para los cursos que imparte el área educativa pero se deben promover cursos de formación de usuarios para que poco a poco sea el propio recluso quien realice sus propias búsquedas de información.

Tabla 20. Búsqueda de información en Internet

Búsqueda de información en Internet	Reclusos	Porcentaje
Si	191	85.65%
No lo se	23	10.31%
No	9	4.04%
Total	223	100.00%

Por lo cual permitirá saber si los reclusos tienen algún interés por buscar su información en la Internet, con 191 reclusos y un 85.65 % dicen que si les interesa, seguido de 23 reclusos y un 10.31 % que no lo saben, finalmente 9 reclusos y un 4.04% dicen que no están interesados en la Internet, el uso de Internet dentro de los centros penitenciarios es complicado esto por varias problemáticas existentes por ejemplo la falta de presupuesto para la infraestructura tecnológica, personal no calificado, la seguridad es importante porque si la comunidad penitenciaria tiene acceso a la Internet le podrían dar un mal uso a esta, pero se tendrán que desarrollar políticas y reglas para el buen uso de la misma, es decir que primero se tienen que solucionar estas problemáticas para después pasar a un punto donde los reclusos puedan tener acceso a la Internet, pero es claro que la mayor parte de la comunidad penitenciaria tienen interés de conocer cómo hacer búsquedas en la Internet.

Finalmente, acerca de los servicios que utiliza el recluso interno cuando encuentra la información que necesita, se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 21. Servicios utilizados por el recluso

Servicios utilizados por el recluso	Reclusos	Porcentaje
Préstamo interno o en sala	145	65.02%
Préstamo externo o en celda	68	30.49%
Reserva	8	3.59%
Préstamo interbibliotecario	2	0.90%
Fotocopiado	0	0.00%
Lista de espera	0	0.00%
Total	223	100.00%

De modo que deja ver el servicio más utilizado por el recluso cuando encuentra la información que necesita con 145 reclusos y un 65.02 %, dicen que usaron el préstamo en sala, seguido del préstamo en celda con 68 reclusos y 30.49 %, después el servicio de reserva con 8 reclusos y un 3.59 % finalmente 2 recluso y un 0.90 % dicen que por préstamo interbibliotecario. Los servicios de fotocopiado y lista de espera no fueron utilizados, según los resultados los reclusos internos utilizan en su mayor parte el servicio de préstamo en sala, pero es contradictorio ya que no cuentan con una, 68 reclusos dicen que el servicio que más usan es el de préstamo en celda este dato es más creíble sin embargo es claro que se necesita mejorar los servicios existentes y sumar otros para la mejora de la biblioteca de prisión, en consecuencia los reclusos internos asistan y utilicen dichos servicios.

Observaciones que expresaron los reclusos.

En el curso de la aplicación de los cuestionarios algunos reclusos expresaron algunas propuestas o inconformidades sobre la biblioteca, su colección y los servicios, por ejemplo sobre el acervo mencionaron que necesitan más material de literatura por ejemplo por que los libros que tienen les faltan hojas y no pueden terminar la lectura otro ejemplo es en la temática de derecho que faltan ejemplares en la rama legal argumentan que los existentes están desactualizados y les faltan paginas.

Sobre la biblioteca mencionaron que casi nunca está abierta pero también mencionaron que podían pedir que se abriera en cualquier momento de lo cual se puede deducir que es por la falta de personal para que permanezca abierta brindando servicio en un horario establecido, también mencionaron el mal estado físico en el que se encuentra el piso de la biblioteca que se están botando los cuadros del piso, es incomodo y hasta peligroso porque se puede ocasionar un accidente al tropezar con alguno.

En cuanto a los servicios algunos reclusos dijeron que les gustaría tener club de lectura para poder hablar de las lecturas con otros reclusos o un catalogo para consultar los libros pero en lo que coincidieron fue en que es necesario que este abierta para poder hacer uso de la biblioteca y aprovechar el poco material que tienen.

Algunos reclusos mencionaron que no necesitaban material por que los profesores les daban todo lo que necesitaban para los cursos de formación sin embargo también mencionaron que si la biblioteca contará con material nuevo harían uso del mismo.

Es necesario poner atención a todas estas propuestas o inconformidades porque se puede notar que existe interés por parte de la comunidad penitenciaria hacia la biblioteca y sus servicios es decir que la autoridad debe brindar atención para mejorar la biblioteca y sus servicios esto

se traduce en la satisfacción de las necesidades de información de los reclusos.

3.3. Discusión

La comunidad penitenciaria objeto de estudio está integrada actualmente por 230 reclusos internos aún cuando el centro cuenta con espacio para un poco más de 300, la mayoría se encuentra en el rango de edad entre los 30 a 40 años de edad con 92 reclusos le sigue 64 reclusos de entre 18-29 años después 31 reclusos en el rango de 41 a 50 años y 24 reclusos en el rango de 51 a 60, esto quiere decir que el centro cuenta con una población joven con altas probabilidades de readaptarse o reintegrarse a la sociedad.

En lo que se refiere a la escolaridad dentro del centro penitenciario el nivel básico de primaria es la que mayor porcentaje tiene con un 53.36 % y 119 reclusos, después secundaria con 93 reclusos, preparatoria con 7 y finalmente 4 con licenciatura, es importante mencionar que los profesionales son un contador, dos administradores y un abogado, ayudan en las tareas de la biblioteca como ayudantes de bibliotecario, por otro lado la biblioteca en su función de herramienta para el área educativa debe apoyar a los reclusos para que obtengan un grado académico superior con el que actualmente cuentan.

Entre mayor nivel de estudio tenga la comunidad penitenciaria presentarán una necesidad de información concreta es decir una pregunta concreta como dice Taylor⁹⁸ existen niveles de conciencia en lo referente a presentar necesidades de información se puede deducir que la mayoría de los reclusos internos se encuentran en el nivel visceral donde presentan

⁹⁸ Taylor, S.J. Y Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación: búsqueda de significados. Barcelona: México: Paidós. p. 343

necesidades de información “no expresadas”, lo ideal sería que la mayoría se encontrará en el nivel de necesidades de información “comprometidas” donde según Taylor la pregunta ya está traducida o planteada a un lenguaje, es decir ya es concreta.

Hay que tener en cuenta que el curso donde cuentan con más reclusos internos inscritos es el de secundaria con 110 y un 49.15 %, después preparatoria con 65 reclusos y un 29.15 %, aunque estos últimos solo los preparen mediante una guía para que puedan presentar un examen que realiza personal del INEA, al final se tiene los inscritos en el nivel básico de primaria con 48 reclusos y un 21.52 %, se debe mencionar que muchos no cuentan con el certificado de la primaria aún cuando mencionan que tienen varios años cursados en dicho nivel o terminada.

Según los datos obtenidos tenemos que casi el 50 % de la población está inscrito en el curso de secundaria y un 30 % en el curso de preparatoria, en suma se puede deducir que la mayoría de la comunidad es capaz de presentar necesidades de información concretas⁹⁹ como ya se mencionó es importante el nivel académico de la comunidad reclusa de modo que entre más nivel académico, presentarán más necesidades de información así como lo plantea Maslow¹⁰⁰ con su pirámide de necesidades de información en relación a esta teoría está la de Hernández¹⁰¹ donde dice que el sujeto necesita poseer un conjunto de datos de uso definido y este a su vez determinara las necesidades de información de una persona, de modo que entre más

⁹⁹ Sin embargo es necesario mencionar que las necesidades de información que presenta el porcentaje de nivel secundaria son distintas a las de nivel preparatoria.

¹⁰⁰ Maslow Habraham, (1943). A theory of humans motivation. EUA. Consultado el 10 de septiembre de 2016 en: <http://www.emotionalliteracyeducation.com/abraham-maslow-theory-human-motivation.shtml>

¹⁰¹ Hernández Salazar, Patricia. “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios.” Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. Vol. 1, no. 30, ene-jun, 2001. p.39

conocimientos posea el recluso interno tendrá la capacidad de delimitar su necesidad de información y traducirlo en una duda o pregunta concreta.

Por lo que se refiere a la frecuencia de uso de los materiales de la biblioteca como son libros, revistas, diccionarios y enciclopedias etc., los datos obtenidos dicen que 117 reclusos los utilizan frecuentemente, 47 de ellos dicen que los usan pocas veces pero el dato que preocupa es el de 59 reclusos que no los usan nunca, aquí entra la labor del bibliotecario profesional para que la comunidad penitenciaria acceda a la biblioteca del centro mediante un plan de promoción que permita a la comunidad conocer sus materiales y sus servicios y así satisfacer sus necesidades de información.

En cuanto al tema de mayor interés para la comunidad, es derecho con 54 reclusos y un 24.22 % después educación con 47 reclusos y un 21.08 %, luego derechos humanos con 26 reclusos y un 11.66 %, después salud, un 9.42 %, economía con un 5.38 %, política con un 4.48 % luego tenemos a organización social, emigración y otros con 9 reclusos cada uno y un 4.04 % respectivamente, finalmente los 9 reclusos con otros temas de interés son en los temas de artes (tres), dos de autoayuda, uno de astronomía, uno de computación, uno de tecnología y uno de inglés (idioma), después gobierno con un 3.14 %, agricultura y comercio con 6 reclusos cada uno, industria con un 1.79 % y por ultimo costumbres y tradiciones con 3 reclusos y un 1.35 %, después el tema de educación para complementar lo que aprenden en el área educativa, por último, derechos humanos es decir que los reclusos están preocupados por sus derechos al sentir que son quebrantados, quieren defenderlos ellos mismos porque sienten que sus quejas no son atendidas.

En relación con anterior está el tema donde el recluso interno requiere mayor información donde derecho es el primero con 61 reclusos y un 27.80 % después salud con 35 reclusos y un 15.70 %, luego derechos humanos con 33 reclusos y un 14.80 %, después educación con 23 reclusos, le sigue el tema de costumbres y tradiciones con un 4.93 %, otros con 9 reclusos estos temas son tres de artes, dos de autoayuda, uno de astronomía, uno de computación, uno de tecnología y uno de inglés (idioma), luego tenemos a economía con 8 reclusos, después política, emigración y comercio con 7 reclusos cada uno,

gobierno con un 2.24 %, por último agricultura y organización social con un 1.79 % respectivamente, es decir qué derecho sigue siendo el tema en el que necesitan mayor información seguido de salud y derechos humanos, en este caso educación lo dejan en cuarto lugar tal vez porque el área educativa les proporciona la información que necesitan en este tema en particular.

Las necesidades de información de los reclusos internos son particulares tal como se ve en el párrafo anterior donde la mayoría de la comunidad prefiere obtener información sobre derecho¹⁰² antes que en el tema de salud o el de educación es decir que los reclusos internos ya están en los últimos niveles de los grupos que maneja Pinto¹⁰³ además son muy parecidos a la pirámide de Maslow donde primero se deben satisfacer ciertos niveles para poder pasar a los últimos niveles donde se presentan las necesidades de información.

Estos datos ayudan a determinar las necesidades de información de los reclusos internos en este caso específico; los temas de derecho, salud, derechos humanos y educación donde la mayoría requiere información sobre estos temas, de modo que, dichos temas responden a uno de los objetivos de esta investigación sin embargo solo 23 reclusos internos dicen necesitar información en relación con su educación por lo cual la influencia del tema en educación es de bajo nivel para la conclusión de sus estudios primarios o de capacitación en el centro penitenciario “Dr. Guillermo Colín Sánchez”.

Con respecto a la frecuencia de uso de libros, revistas, diccionarios y enciclopedias, primeramente los libros, si son utilizados por que 132 reclusos

¹⁰² Como ya se menciona en el apartado de observaciones que expresaron los reclusos, el tema más importante para el recluso es derecho penal antes que salud y educación además en el punto donde se describe la biblioteca se menciona el estado físico de este material que según lo expresado por los reclusos es el tema más importante para la comunidad.

¹⁰³ Pinto López Delmi Marcela, (2011). Necesidades y comportamiento informativo de los universitarios indígenas. México, Tesis de maestría en Bibliotecología y estudios de la información. pp. 17-20.

con un 59.19 % dicen que los usan seguido, después 77 reclusos dicen que los usan pocas veces pero 11 dicen que no los usan es en este pequeño grupo donde se debe prestar más atención, después tenemos a las revistas donde por el contrario 191 reclusos y un 85.65 % nunca las usan este dato es preocupante, porque al parecer no cuentan con este tipo de material en el acervo de la biblioteca, al final tenemos a los diccionarios y enciclopedias donde 96 reclusos internos y un 43.05 % dicen que los utilizan frecuentemente después 65 reclusos dicen que no los utilizan nunca y 62 reclusos dicen que los utilizan pocas veces, se debe prestar atención a los que dicen que no los utilizan para orientarlos en su uso para que puedan consultarlos y ayude a satisfacer sus necesidades de información.

Por otra parte, la frecuencia de uso de la biblioteca es bueno ya que 98 reclusos y un 43.95 % dicen que la usan frecuentemente, seguido de 71 reclusos que la usan pocas veces, es decir que la mayoría de la comunidad la utilizan.

En resumidas cuentas, el rol de la biblioteca en el centro penitenciario modelo es muy importante porque es una herramienta primordial para el área educativa además los reclusos la ven como un lugar de relativa libertad, el tiempo en la biblioteca es muy preciado por el recluso, para olvidar sus problemas dentro del penal de ahí que la mayoría de los reclusos utilizan la biblioteca aun cuando los servicios, el acervo y sus instalaciones son malas.

En relación con la búsqueda de la información el recluso en su mayoría la busca directamente en la estantería con 164 reclusos y un 73.54 %, después por título con 23 reclusos, luego por autor con 20 reclusos, este dato preocupa ya que los reclusos no están buscando la información correctamente, tal vez les funciona pero no es la mejor forma, también tenemos 5 reclusos que no buscan información en la biblioteca, pero sumado a estos están 8 reclusos más que dicen no necesitar buscar nada porque la información se las proporcionan los profesores que les imparten los cursos escolares que se encuentran en el área educativa, a pesar de eso se debe orientar al recluso para que realice sus propias búsquedas dentro de la biblioteca.

En este caso factores externos como dice Calva¹⁰⁴ impactan en la manifestación de las necesidades de información de los reclusos por ejemplo el factor tecnológico, donde los recursos informativos y el acceso son primordiales para el recluso, si la forma de búsqueda de su información es directamente en la estantería tal vez sea porque es la única que conocen, de modo que, las búsquedas por título o autor sean muy pocas y solo algunos reclusos la realicen por factores internos como la experiencia, habilidades o capacidades que les permiten realizar las búsquedas de esa forma.

Por lo que se refiere a si hojean materiales en la estantería de la biblioteca en su mayoría los reclusos dicen que nunca lo hacen con 121 y un 54.26 %, seguido de algunas veces con 85 reclusos y un 38.12 % es importante mencionar que se contrapone con la forma en la que el recluso busca su información porque 121 reclusos dicen que nunca hojean el material en la estantería mientras que 164 dicen que buscan directamente en la estantería, aun que 85 reclusos dicen que algunas veces, es válido, pero no la mejor forma, es decir que se debe orientar al recluso interno para que realice sus búsquedas correctamente en un catálogo.

Hay que tener en cuenta un factor determinante en el surgimiento de la necesidad de información del recluso interno este es el área educativa por que proporciona los materiales necesarios para los cursos de formación escolar por otro lado el acervo no satisface las necesidades¹⁰⁵ que los reclusos presentan fuera de los cursos de formación ya que los resultados muestran que el tema donde el recluso necesita más información es derecho y no cuentan con materiales actualizados en esta temática, otra variable seria la inseguridad por

¹⁰⁴ Calva González, Juan José. Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. México: El autor, 1998. p. 56 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.

¹⁰⁵ Esto se puede comprobar en el punto 2.6 de biblioteca del centro penitenciario en el apartado de la colección donde se describe el estado actual del material y el número de ejemplares, también se menciona que los libros sobre derecho legal o penal están desactualizados además le faltan hojas.

que los reclusos internos están preocupados por sus derechos humanos así mismo el tema de salud tal vez sea por la falta de atención médica, estos son algunos de los factores y variables que impactan al recluso en el surgimiento de sus necesidades de información.

Acerca del préstamo interbibliotecario los reclusos en su mayoría no conocen este servicio con 211 reclusos y un 94.62 %, dicen que nunca han solicitado algún libro o revista a otra biblioteca, es claro que se debe orientar al encargado de la biblioteca para que tenga acuerdos con otras bibliotecas cercanas al centro penitenciario y se puedan realizar el préstamo interbibliotecario.

En cuanto al propósito de búsqueda de la información 138 reclusos y un 61.88 % dicen que el propósito es una tarea escolar seguido de desarrollo personal con 65 reclusos y un 29.15 % esto quiere decir que se apoyan en la biblioteca para realizar las tareas de los cursos que el área educativa imparte, también 6 reclusos dicen que el propósito de sus búsquedas son para saber sus derechos que por ley les corresponden pero es contradictoria con el tema de mayor interés o donde necesitan mayor información tal vez porque la biblioteca no cuenta con un acervo amplio y actualizado en el tema de derecho.

Para que los reclusos internos realicen alguna búsqueda dice López Jaramillo¹⁰⁶ debe existir una motivación, en este caso según los datos obtenidos del cuestionario son sus derechos legales mientras que los cursos impartidos por el área educativa quedan en segundo o tercer plano.

En relación con las actividades en las que requiere mayor información el recluso dice que para la tarea escolar es su prioridad con 151 reclusos y un 67.71 % seguido por desarrollo personal con 50 reclusos, finalmente 12 reclusos dicen que otros propósitos por que necesitan más información en materia legal para conocer sus derechos ante la ley.

¹⁰⁶ López Jaramillo, Ana María "Necesidades y comportamiento informativo en los investigadores del CCYDEL". México: El autor, 2000. p. 6

Sin embargo, al ser los profesores quienes proporcionan la información necesaria para dichos cursos, el área educativa de forma involuntaria limita al recluso interno a realizar sus propias búsquedas en la biblioteca del centro¹⁰⁷.

En relación con la actualidad de la información 156 reclusos y un 69.96 % dicen que es importante y solo 7 reclusos dicen que es muy importante, también 51 reclusos y un 22.87 % dicen que es poco importante y 9 reclusos dicen que no saben si es importante, la actualidad de la información es muy importante ya que nos permite avanzar en cualquier campo del conocimiento en el que nos desarrollemos, la comunidad tiene derecho a información y materiales actualizados que permitan el desarrollo personal y académico dentro del centro penitenciario.

Con respecto a los reclusos que buscan a alguien más para que realice sus búsquedas, 103 reclusos y un 46.19 % dicen que son ellos mismos quienes buscan su información luego tenemos a 54 reclusos con algunas veces que buscan ellos mismos su información mientras que 43 reclusos y un 19.28 % dicen que rara vez la buscan ellos mismos, finalmente 23 reclusos dicen que siempre buscan la información por ellos, en el caso de este centro penitenciario no se hacen cursos de orientación a usuarios pero en las funciones de la biblioteca se encuentra la planeación de dichos cursos para que los miembros de la comunidad penitenciaria sean los que realicen sus propias búsquedas y no deleguen esta importante tarea a alguien más, incluso cuando los que hagan las búsquedas sean los profesores del área educativa del centro penitenciario.

Por lo que se refiere a las personas que buscan información por los reclusos se tiene que 189 reclusos y un 84.75 % dicen que los profesores buscan la información por ellos después tenemos a 22 reclusos y un 9.87 % donde es el bibliotecario quien busca la información por ellos luego tenemos a un compañero la busca por mí, con 8 reclusos y un 3.59 % finalmente

¹⁰⁷ Esto se menciona en el apartado de observaciones que expresaron los reclusos, donde algunos reclusos mencionan que son los profesores quienes les proporcionan el material que necesitan.

4 reclusos dicen que son sus familiares quienes realizan sus búsquedas, es muy importante que los reclusos aprendan a realizar las búsquedas por ellos mismos ya que pueden encontrar nuevos temas que les permitan crecer no solo en lo escolar, sino en lo personal, permitiendo así un mayor porcentaje de readaptación social que es el objetivo principal del centro penitenciario.

Es importante destacar que el comportamiento en la búsqueda de información de los reclusos internos está influenciado por los profesores del área educativa, esto no es malo del todo por que satisfacen sus necesidades de información en los cursos académicos que imparte el centro sin embargo, cuando se encuentren fuera del centro penitenciario es deseable que los reclusos realicen sus propias búsquedas en bibliotecas públicas para que sigan creciendo a nivel académico, de capacitación o personal, que le permitan readaptarse de una mejor forma a la sociedad.

Por otra parte, la mayoría de los reclusos con 191 y un 85.65 % quieren realizar sus búsquedas en Internet por otro lado 9 reclusos no quieren hacerlo y 23 no saben, el poder realizar búsquedas de información en Internet es de gran ayuda y una herramienta muy importante para la satisfacción de las necesidades de información, pero además de contar con la infraestructura tecnológica necesaria se deben generar varias formas de seguridad para que el recluso no haga mal uso del Internet, además de hacerlo bajo estricta vigilancia y bajo un horario calendarizado, es claro el interés por parte de la comunidad por tener el beneficio de contar con Internet en la biblioteca del centro penitenciario y no se debe desaprovechar.

A su vez, si el recluso interno obtiene la información que necesita dentro de la biblioteca, independientemente del servicio que utilice para ello si la información es buena o mala eso lo determinará el uso que le dé el recluso interno en cada caso específico.

Acercas de los servicios que utiliza el recluso cuando encuentra la información que necesita, 145 reclusos y un 65.02 % dicen utilizar el servicio de préstamo en sala pero el espacio físico de la biblioteca es muy pequeño para que se pueda brindar este servicio, después tenemos a 68 reclusos dicen

utilizar el servicio de préstamo a celda, este dato es más creíble, aunque es difícil porque en ocasiones los reclusos no regresan el material o lo devuelven deteriorado o en mal estado, luego tenemos el servicio de reserva con 8 reclusos y finalmente el servicio de préstamo ínter bibliotecario con 2 reclusos, es primordial para una biblioteca contar con los servicios necesarios dentro de la biblioteca penitenciaria pero también lo es el contar con buenas instalaciones y la infraestructura necesaria para satisfacer las necesidades diarias que se presentan en la comunidad penitenciaria.

Por otra lado, es necesario mencionar que el acervo documental de la biblioteca no cuenta con las condiciones mínimas para su conservación ni preservación además de ser pequeña, no está actualizada y no tienen un plan de conservación es decir, que no responde a las necesidades de información de la comunidad penitenciaria “Dr. Guillermo Colín Sánchez”, esto dicho bajo las observaciones mencionadas por los mismos reclusos al momento de aplicar el instrumento.

Como se expone en el capítulo II en el apartado 2.6 sobre la biblioteca de prisión, el reto de contar con una biblioteca que se apegue a normas internacionales suena como un sueño para la comunidad penitenciaria pero como se ha mencionado antes es muy importante contar con una herramienta como lo es la biblioteca penitenciaria sin duda para el área educativa es muy importante ya que mediante la lectura permite al recluso tener momentos de libertad aún cuando solo sea en su imaginación pero es un lugar donde el recluso puede estar tranquilo, lejos de la presión constante a la que es sometida la mayoría de la comunidad donde al mismo tiempo que hace víctima a una persona con su delito él recluso se convierte en víctima de su propio delito por estar pagando con el encierro y es pues la biblioteca el espacio donde la comunidad penitenciaria pueda desarrollarse de forma libre y pueda opinar sin temor a que tenga consecuencias.

Sobre todo, se debe tomar la buena intención de las autoridades por mejorar las condiciones en los centros penitenciaros del Estado de México y aprovechar para poner en la lista de mejoras a las bibliotecas, es pues esta investigación una buena oportunidad para mejorar o empezar a dar la

importancia que tiene la biblioteca penitenciaria dentro de los centros de readaptación, pero sobre todo para el área educativa.

En resumen, la información que obtenga el recluso interno dentro de la biblioteca será de gran ayuda para el área educativa con el objeto de obtener un certificado que le sirva para encontrar un trabajo o para que se desarrolle fuera del centro penitenciario, es importante mencionar que el certificado obtenido no tiene ninguna leyenda que fue obtenido en el centro penitenciario que es muchas veces un obstáculo a la hora de obtener un empleo fuera del centro.

CONCLUSIONES

Como resultado del análisis de los datos obtenidos del instrumento aplicado a la comunidad penitenciaria modelo “Dr. Guillermo Colín Sánchez” se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Aún cuando las condiciones son favorables para las actividades que desarrollan los reclusos internos no se puede generalizar con los demás centros penitenciarios del Estado de México puesto que dichas condiciones solo se presentan en la penitenciaría modelo, lo anterior se puede comprobar en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria que realizó la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- El rango de edad promedio es entre 30 y 40 años, la escolaridad promedio de la comunidad es primaria en consecuencia el curso en el que se encuentran más reclusos internos inscritos es de secundaria, en cuanto al material que más utilizan son los libros y revistas asimismo el tema de mayor interés para los reclusos es derecho, es este mismo tema donde requieren mayor información y es en la biblioteca donde buscan dicha información como primer lugar.
- En cuanto a la búsqueda de información lo hacen de forma directa en la estantería por el contrario la mayoría dice que no hojean los materiales documentales para realizar sus búsquedas, por otra parte, la mayoría no conoce el servicio de préstamo interbibliotecario, en cuanto a la búsqueda de la información la mayoría dice que lo hacen con el fin de solucionar alguna tarea escolar y es esta última actividad en la que requieren mayor información de igual forma dicen que la información actual es importante para sus actividades.
- En el caso que alguien busqué la información por ellos, la mayoría dice que son ellos mismos quienes realizan la búsqueda sin embargo, en el

caso de los reclusos que no realizan sus propias búsquedas se tiene a los profesores que buscan la información por ellos.

- Por lo que se refiere al uso de la Internet para realizar sus búsquedas los reclusos en su mayoría les interesa y quieren realizar sus búsquedas de esta forma, por otro lado el servicio que más utilizan actualmente es el préstamo en sala.
- Es importante mencionar los problemas que existen en la biblioteca del centro penitenciario por ejemplo, el que no cuenten con presupuesto propio, los servicios que se brindan son pocos y desconocidos para la comunidad, no cuentan con personal profesional en bibliotecología, el poco interés por parte de las autoridades en la biblioteca, el acervo es poco y esta maltratado además no cuenta con un sistema de clasificación ni proceso técnico, el mobiliario y las instalaciones no son propias de una biblioteca por si fuera poco el acceso está limitado a la población que se encuentra en cierta área y está bajo llave la comunidad penitenciaria en general debe conformarse con el material que los profesores del área educativa les proporcionen.
- Por último, la poca existencia de estudios en bibliotecas de prisión demuestra el poco interés tanto de las instituciones penitenciarias como de las educativas por este tipo de comunidades.

Según los datos recolectados del cuestionario los derechos legales de los reclusos son lo más importante para la comunidad penitenciaria después la educación y en tercer lugar los derechos humanos, es de suponerse que los reclusos quieren saber más de su situación jurídica dentro del centro.

El rol que tiene la biblioteca dentro de la comunidad es la asignada por el área educativa, como herramienta de apoyo para los cursos de formación de la comunidad sin embargo aún cuando esto es conocido y la comunidad penitenciaria sabe de la importancia que tiene la biblioteca, está se encuentra descuidada.

La frecuencia de uso es buena según los datos obtenidos pero a pesar de que la mayoría de la comunidad aprovecha la biblioteca y los materiales se debe poner énfasis en los reclusos que no la emplean y hacer un plan de formación de usuarios para la difusión del acervo, los servicios y en consecuencia atraer a toda la comunidad penitenciaria a la biblioteca

Un factor importante para el surgimiento de las necesidades de información en los reclusos es el área educativa por que brindan los materiales necesarios para los cursos de formación esto permite ver que es necesario instruir al recluso para que haga sus propias búsquedas y así darle uso a los servicios que ofrece la biblioteca del centro penitenciario.

Según los datos arrojados del cuestionario, las necesidades de información de la comunidad del centro penitenciario son en derecho, salud, derechos humanos y educación, sin embargo al hablar con los reclusos se nota que hace falta material en el tema de derecho más que otros, es lógico porque todos dicen ser inocentes y al no tener respuesta de los abogados que los defienden pues quieren buscarla por ellos mismos.

En cuanto al desconocimiento de los materiales por parte de la comunidad esto es un problema porque no cuentan con un catalogo, es decir que no se sabe cuántos títulos ni volúmenes tiene su acervo.

Como ya se menciona las necesidades de información de los reclusos en su mayoría son de carácter legal, en cuanto a las necesidades de formación escolar, el área educativa las satisface sin embargo se debe hacer un plan de formación de usuarios para que el recluso pueda satisfacer las necesidades particulares.

RECOMEDACIONES

- Los estudios de usuarios en las bibliotecas son importantes para llegar al objetivo de las instituciones penitenciarias ya que permiten la mejora del acervo y sus servicios, mediante la planificación y diseño de una biblioteca modelo que responda a las necesidades reales de la comunidad penitenciaria, es recomendable realizarlo cada dos años para evaluar el estado de la colección y los servicios para la optimización los mismos.
- Se debe dar importancia a la participación de los reclusos en la biblioteca para capacitarlos y así realicen actividades empíricas válidas para el buen funcionamiento y desarrollo de la misma.
- La biblioteca tiene muchos problemas identificados se recomienda seguir las pautas para servicios bibliotecarios de la IFLA estas son muy detalladas en cada rubro de la biblioteca de prisión además son muy adaptables a nuestros centros penitenciarios para la solución de los mismos.
- De igual forma se recomienda que el encargado de la biblioteca realice acuerdos o convenios de colaboración con otras instituciones o bibliotecas cercanas al centro para brindar el servicio de préstamo interbibliotecario.
- También se recomienda desarrollar nuevos servicios por ejemplo un catalogo electrónico o acceso a la Internet con sus respectivas restricciones un programa de formación de usuarios, consulta legal, ciclos de cine con películas recreativas e informativas o discusión de libros, se debe tomar en cuenta que los servicios deben ser acorde a las necesidades de información de la comunidad a la que atiende.
- Es muy importante y recomendable contar con programas de fomento a la lectura para el recluso por ejemplo el club de lectura o mesas

redondas de lectura para la difusión de los materiales con los que cuenta la biblioteca.

- Es recomendable realizar planes estratégicos de trabajo conjunto entre autoridades, colegios y escuelas en bibliotecología para el mejoramiento de las bibliotecas en las prisiones del país.
- En cuanto a la función de la biblioteca como herramienta para el área educativa que además impacta directamente al recluso en su readaptación a la sociedad, se pueden mencionar algunas funciones para darle su justo lugar e importancia:
 1. Satisfacer las necesidades de información de los reclusos.
 2. Apoyar el área educativa con material actualizado.
 3. Contar con políticas de desarrollo de colecciones para adquirir un acervo suficiente para brindar mejores servicios.
 4. Realizar cursos de formación de usuarios para la comunidad penitenciaria.
 5. Fomentar el uso de la Internet en la comunidad de acuerdo con las normas de seguridad y políticas del centro penitenciario.
 6. Difundir el uso de la biblioteca y sus servicios mediante un plan a corto y largo plazo.
 7. Contar con una colección especial en materia legal.

Por último, se debe difundir en las escuelas el estigma social con el que se encuentra marcada la comunidad penitenciaria para que se les brinde la atención que necesitan esto se verá traducido en una disminución sustancial en la reincidencia y de igual forma la sobrepoblación en los centros penitenciarios será menor y mejoraran las condiciones a las que se enfrentan diariamente en la mayoría de los centros penitenciarios del país.

Obras consultadas

- Amaya Ramírez, Miguel Ángel. Evaluación de la satisfacción de usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la UNAM. En: Bibliotecas Universitarias: nueva época. 1999. Vol. 11, No. 1, p. 6.
- Bunge, M. La ciencia, su método y filosofía. Buenos Aires: Siglo XX, (1973).
- CONACULTA; DGB; RENABIP. La biblioteca pública. 4ª reimp. México, 2005, p. 13
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. Consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf
- Calva González, Juan José. Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos., México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2005, p. 58
- --- Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. México: El autor, 1998. p. 56 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.
- --- “Una aproximación a lo que son las necesidades de información.” En: Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información. -- Vol. 5, no. 11, julio-diciembre, 1991.-- p.36
- --- Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes, México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. pp. 27-28.
- --- Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. Biblioteca Universitaria, 1991, p. 6
- Castro Ricalde, Rocío. Reflexiones en torno a las bibliotecas de presidio. En *XVII Jornadas Mexicanas de biblioteconomía* (Puebla, 28 de abril al 2 de mayo, 1986). México: AMBAC, 1986

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2015. consultado el 28 de agosto del 2016 [En línea]: http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/sistemas/DNSP/DNSP_2015.pdf
- Devadason J. W. "A methodology for identification of information needs of users", en IFLA Journal, Vol. 23, Núm. 1, 1997, p. 42.
- Durrance, J. C. "Information needs: old song, new tune" en School Library Media Quaterly. Spring 1989, vol. 17, no. 3, p. 162.
- Dirección General de Prevención y Readaptación Social (S.F) Recuperado el 24 de agosto de 2016, de http://dgprs.edomex.gob.mx/penitenciaria_modelo
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas 2001. p.8. Consultado el 18 de septiembre del 2016 [En línea] <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- Frants, Valery I. "The needs for information and some aspects for information retrieval: system construction" Journal of the American Society for Information Science. March 1988, vol. 39, no. 2, p. 88.
- Hernández Salazar, Patricia. "La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios." Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. Vol. 1, no. 30, ene-jun, 2001. p.39
- --- "El perfil del usuario de la información" en investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información. 1993, Vol. 7, no. 15 jul-dic. pp.16-22
- Hernández Flores, Gonzalo, Necesidades de información de la comunidad que asiste a la biblioteca del Centro de Readaptación Social Neza-Bordo / México: GHF, 2013. Tesina, Licenciado en Bibliotecología y estudios de la información. UNAM.
- IFLA, reunión 130, 63 Congreso General de Bibliotecas al servicio de personas en desventaja, Berlín, 2003, Planificación y ejecución de Bibliotecas Penitenciarias: Estrategias y Recursos.

- IFLA/UNESCO. Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994 [en línea]. La Haya: International Federation of Library Associations IFLA, (2012). [Fecha de consulta: 20 septiembre 2016]. Disponible en Web: <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-iflaunesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>
- Lehmann, Vibeke y LOCKE, Joanne. Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos. tr. Jenny Pérez Rodríguez. La Haya: IFLA Headquarters, 2007, p.4 (Informes Profesionales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias IFLA; 99. consultado el 26 de septiembre de 2016. [En línea]: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>
- López Jaramillo, Ana María “Necesidades y comportamiento informativo en los investigadores del CCYDEL”. México: El autor, 2000. p. 6
- México, Título I, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Folio 19, (S.F) Disponible en línea: <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/250/19.htm>
- Mendoza Ramos Miriam Hortensia, Función de la biblioteca del centro femenino de readaptación social santa Martha acatitla, ENBA 2011.
- Pinto López Delmi Marcela. Necesidades y comportamiento informativo de los universitarios indígenas. México, Tesis de maestría en Bibliotecología y estudios de la información. 2011, pp. 17-20.
- Prasad, H. N. Information needs and user. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992. pp 36-37.
- Pichardo Pagaza Ignacio, Reglamento de los Centros Preventivos y de Readaptación Social del Estado, 1992 Recuperado el 28 de agosto del 2016, de <http://dgprs.edomex.gob.mx/sites/dgprs.edomex.gob.mx/files/files/Marco%20Juridico/Reglamento%20Centros%20Preventivos.pdf>
- Preuss Silvia Windfield, Tratamiento especializado de reinserción social y combate de las adicciones. Gobierno del Estado de México, Secretaría de Seguridad Ciudadana, 2013.

- Quinteros Carrillo, María del Pilar. Las necesidades de información y el comportamiento informativo de los investigadores en el área de ingeniería eléctrica. México: La autora, 2011 – Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado.
- Ramírez Velázquez, César Augusto, La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena amuzga / César Augusto Ramírez Velázquez,-- México : UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013. p.
- Rojas Soriano Raúl. Guía para realizar Investigaciones sociales, pág. 121. consultado el 25 de septiembre de 2016 [en línea]: <http://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Madrid: Real Academia Española, 1936. p.721.
- Rendón Rojas, M.A. Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología, p. 112
- Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos. Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente. Seguridad y Justicia. 2015, Recuperado el 29 de agosto del 2016, de <http://edomexinforma.com/seguridadyjusticia/supervisanpenalotumbatepachico/>
- Sáenz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez; Pirámide, 1994. p. 24
- Santos Rosas, Antonia y Juan José Calva González, “Identificación de las Necesidades de información de los usuarios: un estudio”, en Revista: Documentación de Ciencias de la Información, Núm. 20, 1997, pp. 207-224
- Taylor, S.J. Y Bogdan, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación: búsqueda de significados. Barcelona: México: Paidós. 1987, p. 343
- Vivanco, Manuel. Muestreo estadístico: Diseño y aplicaciones. Santiago de Chile: Editorial Universitaria. 2005, p. 209.

- Wilson, T. D. Human information behavior. *Information Science* 3(2), 2000, 49-55.
- --- En User Studies and Information Needs. *Journal of Documentation*, 1981, 37, pp. 3-5.

Anexo

Anexo 1.

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer y analizar las necesidades de material en la estantería de la biblioteca.

La Universidad Nacional Autónoma de México le da las gracias por participar en esta encuesta. Es muy importante que la complete en una sola sesión, le llevará únicamente 15 minutos ya que las preguntas son sencillas, rogamos a usted escribir con números claros y con letra de molde

Hay 18 preguntas en esta encuesta.

La encuesta es ANONIMA y los datos que usted proporcione tienen gran importancia y podrían ser utilizados para desarrollar mejores servicios y mejor material dentro de la biblioteca.

Las respuestas en la encuesta no contienen ninguna información de identificación personal.

Es imprescindible que responda todas las preguntas

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

MARQUE SOLO UNA RESPUESTA

1. Máximo grado de estudios obtenidos. Marque con una "X" la opción seleccionada

Licenciatura () Preparatoria () Secundaria () Primaria ()

2. Edad. Marque con una "X" la opción seleccionada

18 - 29 años () 30 – 40 años () 41 – 50 años () 51 – 60 años () 61 – 70 años () 71 – 80 años ()

3. ¿En qué curso de formación está inscrito actualmente? Marque con una "X" la opción seleccionada.

Primaria () Secundaria () Preparatoria ()

4. ¿Con que frecuencia utiliza los materiales dentro de la Biblioteca?

Materiales (Libros, revistas, diccionarios, enciclopedias etc.) Marque con una "X" la opción seleccionada.

Frecuentemente () Pocas veces () Nunca ()

5. ¿Qué tema es de su mayor interés?

Marque con una X:

- a) Derecho: ()
- b) Educación: ()
- c) Economía: ()
- d) Salud: ()
- e) Agricultura: ()
- f) Organización social: ()
- g) Política: ()
- h) Gobierno: ()

- i) Industria: ()
- j) Comercio: ()
- k) Derechos humanos: ()
- l) Emigración: ()
- m) Costumbres y tradiciones: ()
- n) Otros, por favor, anótelos: _____

6. ¿Escriba cuál o cuáles de los temas anteriores requiere obtener mayor información?

7. ¿Con que frecuencia utiliza los siguientes materiales?

Marque con una "X" la opción seleccionada

LIBROS

Frecuentemente () Pocas veces () Nunca ()

REVISTAS

Frecuentemente () Pocas veces () Nunca ()

DICCIONARIOS Y ENCICLOPEDIAS

Frecuentemente () Pocas veces () Nunca ()

Otro indique cuales _____

8. ¿Con que frecuencia utiliza la biblioteca?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Frecuentemente () Pocas veces () Nunca ()

9. Cuando busca información como lo hace dentro de la biblioteca?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Por autor () Por título () Por tema () En la estantería directamente ()

Otro, especifique _____

10. Cuando requiere información, acude directamente a los estantes a hojear libros del área de su interés.

Marque con una "X" la opción seleccionada

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca ()

11. Además de la biblioteca ¿solicita libros o revistas a otras bibliotecas para encontrar su información?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Frecuentemente () Pocas veces () Nunca ()

12. ¿Para qué propósito necesita buscar información?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Trabajo de investigación () Tarea Escolar () Desarrollo personal () Generar nuevas ideas ()

Otros propósitos. () Por favor indique cuáles _____

13. ¿Señale para cuál de las anteriores actividades requiere obtener más información?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Trabajo de investigación () Tarea Escolar () Desarrollo personal () Generar nuevas ideas ()

Otros propósitos. Por favor indique cuáles _____

14. ¿En su curso de formación educativa, que tan importante es obtener de forma rápida la información más reciente?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Muy importante () Importante () Poco importante () No lo sé ()

15. ¿Cuándo requiere información acostumbra buscarla usted mismo o prefiere que alguien más la busque por usted?

Marque con una "X" la opción seleccionada

La busco Siempre () Algunas veces la busco yo mismo () Rara vez la busco yo mismo ()

Siempre la buscan por mi ()

16. Si alguien más busca la información por usted, por favor indique a quien asigna esta tarea

Marque con una "X" la opción seleccionada

Maestra o profesor () Bibliotecario () Un compañero () Familiar ()

17. ¿Le gustaría buscar su información en Internet?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Si () No () No lo sé ()

18. Cuando encuentra la información necesitada, ¿cuáles de los siguientes servicios que ofrece la biblioteca utiliza como apoyo?

Marque con una "X" la opción seleccionada

Préstamo interno o en sala () Préstamo externo o en celda () Préstamo ínter bibliotecario () Reserva () Fotocopiado () Lista de espera. Otros (especifique)

¡GRACIAS POR SU AMABLE COOPERACIÓN!