



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

**Comportamiento informacional en investigadores y
estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias
Sociales**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Para optar el Grado Académico de Bachiller en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Elizabeth Patricia SALAS TTITO

ASESOR

Martín Alonso ESTRADA CUZCANO

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Salas, E. (2021). *Comportamiento informacional en investigadores y estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales*. [Trabajo de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor	https://orcid.org/0000-0003-4156-8367
DNI o pasaporte del autor	72614506
Código ORCID del asesor	https://orcid.org/0000-0001-5039-1108
DNI o pasaporte del asesor	08435943
Grupo de investigación	—
Agencia financiadora	—
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.057099 Longitud: -77.081476
Disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/Ford#5.08.03 Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A los veintisiete días del mes de enero del dos mil veintiuno, a las dieciséis horas, se conecta vía remota el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Elizabeth Huisa Veria
Henry Chávez Sánchez
Martín Alonso Estrada Cuzcano

Presidente - miembro
Miembro
Asesor

Con el fin de recibir la sustentación del Trabajo de Investigación: **COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL EN INVESTIGADORES Y ESTUDIANTES DE PREGRADO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES**, presentado por la estudiante **ELIZABETH PATRICIA SALAS TTITO** con código 16030315.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobada con mención honrosa

Números (16)

Letras (Dieciséis)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó a la estudiante el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el grado académico de bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las diecisiete horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.

Grabación del acto académico de sustentación virtual:



Dra. Elizabeth Huisa Veria
Presidente - miembro (Asociada)



Mg. Henry Chávez Sánchez
Miembro (Asociado)



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano
Asesor (Principal)

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	1
Abstract.....	1
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos del trabajo	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación	3
1.4. Hallazgos, delimitación y aportes	4
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	5
2.1. Criterios para la elección del tema	5
2.2. Sistematización y elección de la información	5
2.3. Definición detallada del problema	7
CAPÍTULO III: ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL	9
3.1. Antecedentes	9
3.2. Comportamiento informacional	11
3.2.1. Modelos de comportamiento informacional	13
3.2.2. Necesidades de información	14
3.2.3. Alfabetización informacional.....	16
3.2.4. Servicios de información	19
CAPÍTULO IV: COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL EN INVESTIGADORES Y ESTUDIANTES DE PREGRADO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES	22
4.1. Comportamiento informacional en investigadores de Humanidades y Ciencias Sociales	22
4.2. Comportamiento informacional en estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales	28
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Términos en español.....	6
Tabla N°2 Términos en inglés.....	6
Tabla N°3 Limitaciones usadas para la base de datos y el buscador.....	7
Tabla N°4 Número de artículos según las temáticas encontradas.....	7
Tabla N°5 Estructura del tema.....	18
Tabla N°6 Conceptos de la Alfabetización Informacional.....	17
Tabla N°7 Tipos de servicio de información.....	20
Tabla N°8 Tabla resumen.....	27
Tabla N°9 Resumen capítulo IV.....	32

RESUMEN

El trabajo de investigación es un estudio cualitativo, descriptivo y documental que analiza la literatura académica de los últimos 10 años aproximadamente, respecto al comportamiento informacional en investigadores y estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales.

La investigación se centra en los conceptos de comportamiento informacional como los modelos que este tiene además se analiza sobre las necesidades de información, la alfabetización informacional y los servicios de información, todo lo mencionado tiene relación ya sea directa e indirecta con el comportamiento informacional.

Se finaliza con los casos de investigación encontrados en la revisión de la literatura dividiéndose en comportamiento informacional en investigadores de Humanidades y Ciencias Sociales y comportamiento informacional en estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales.

Palabras clave: Comportamiento informacional; Necesidades de información; Alfabetización informacional; Investigadores en Humanidades y Ciencias Sociales; Estudiantes universitarios.

Línea de investigación: E. 3. 3. 2. Servicios y usuarios de la información

ABSTRACT

This research is descriptive, documentary and has a qualitative approach which analyses scholarly literature in researchers and undergraduate students of Humanities and Social Sciences regarding information behavior in the past 10 years.

The research focuses on information behavior concepts as their own models and how is analyzed on information needs, information literacy and information services. All above-mentioned, either direct and indirect, it is connected to information behavior.

To conclude, the research cases found in the literature review are divided between information behavior from researches of Humanities and Social Sciences and information behavior from undergraduate students of Humanities and Social Sciences.

Key words: Information behavior; Information needs, Information literacy, Researchers of Humanities and Social Sciences; college students.

Line of research: E. 3. 2. 2. Information services and users.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Cuando se realiza una revisión de la literatura referente al “comportamiento informacional” de los investigadores y estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales se puede observar que los artículos de investigación encontrados son reducidos; la conceptualización del tema es confusa porque abarca aspectos como la búsqueda de información, las necesidades de información, la alfabetización informacional y los servicios de información por lo cual los artículos necesarios para una investigación pueden ser encontrados de diversas maneras tomando como referencias los términos antes mencionados pero no pueden encontrarse en un solo eje temático como el Comportamiento informacional. Es en ese punto donde se observa el problema el cual es la escasez de literatura por lo cual se decide investigar y realizar un estado del arte con los artículos científicos encontrados sobre el tema a examinar.

También es necesario conocer e identificar cuál es el comportamiento informacional de los investigadores y estudiantes de pregrado para un mejor diseño y estructuración de futuros talleres orientados a la enseñanza del correcto uso y estrategias de búsqueda de información en Internet por lo cual debemos tener un patrón que nos guíe y oriente respecto a qué estrategias de búsqueda de información se debe fomentar y enseñar a los jóvenes estudiantes universitarios de pregrado además que algunos de los jóvenes en un futuro pueden ser investigadores por lo cual deben tener el conocimiento y las habilidades requeridas para realizar una investigación a profundidad y verídica usando las estrategias de búsqueda y los recursos brindados por la universidad o grupo de estudio.

Por lo expuesto anteriormente se pretende resolver en base a la siguiente formulación del problema:

- Problema general
 - ¿Cuál es el Comportamiento Informacional de los investigadores y estudiantes universitarios de pregrado de las carreras de Humanidades y Ciencias Sociales?
- Problemas específicos

- ¿Cuáles son las diferencias del comportamiento informacional de estudiantes de pregrado de primer año y último año?
- ¿Cuáles son las estrategias de búsqueda de información más usadas en los investigadores y estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales?
- ¿Cuáles son las carreras de Humanidades y Ciencias Sociales más investigadas en cuanto al comportamiento informacional?

1.2. Objetivos del trabajo

1.2.1. Objetivo general

- Describir el comportamiento informacional de investigadores y estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir el uso de las estrategias de búsqueda de la información más utilizadas por los estudiantes e investigadores de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Identificar si los estudiantes de pregrado e investigadores de Humanidades y Ciencias Sociales son alfabetizados informacionalmente.
- Examinar experiencias en las especialidades de Humanidades y Ciencias Sociales más investigadas en comportamiento informacional en cuanto a estudiantes de pregrado e investigadores e identificar las diferencias entre ambas poblaciones.

1.3. Justificación

El presente trabajo se realiza debido a la necesidad de conocer e identificar el comportamiento informacional de los investigadores y estudiantes universitarios de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales debido a que actualmente las Tecnologías de Información y Conocimiento (TIC) son las más utilizadas por cualquier investigador y estudiante por lo cual se desea conocer el nivel en el cual se encuentran y cuáles son las capacidades desarrolladas para la búsqueda de información incluso conocer si emplean correctamente los recursos electrónicos brindados por la universidad o los encontrados en el Internet.

De hecho las instituciones, organizaciones y universidades deben preocuparse por conocer el nivel del comportamiento informacional de su investigador y/o estudiante, descubrir los hábitos y costumbres de interacción con la información e incluso poder realizar talleres de alfabetización informacional siendo los principales beneficiarios los estudiantes e investigadores.

Es cierto que hay pocos trabajos de investigación en especial de este tema así que con este trabajo se pretende informar a las instituciones, organizaciones y universidades sobre lo fundamental que es el comportamiento informacional y cuán importante es para la población de estudiantes de pregrado como para los investigadores.

1.4. Hallazgos, delimitación y aportes

Respecto a lo encontrado en la investigación en cuanto al análisis de literatura académica referente al Comportamiento Informacional en las Humanidades y Ciencias Sociales se limitó en un tiempo de los últimos 10 años; sin embargo, debido a la poca literatura referente en algunos subtemas se decide buscar en los últimos 20 años para una mejor comprensión de los términos a investigar y analizar, es decir desde el año 2000 hacia adelante. Aunque resaltar que se encontrará un par de artículos de los años 1990 ya que el autor investigado es el único que realiza investigaciones sobre la temática. Además añadir que la mayoría de literatura encontrada referente al tema es utilizada por investigadores que estudian a grupos específicos para reconocer e identificar su comportamiento informacional.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

2.1. Criterios para la elección del tema

Es importante destacar que no se usó todas las referencias encontradas, solo las referencias que son consideradas importantes, originales y tener siempre presente la antigüedad del artículo además de que el contenido pueda realizar aportaciones verídicas y consistentes al presente trabajo de investigación. Aunque se debe resaltar que se usaron referencias fuera de límite del tiempo debido a la poca investigación sobre casos en Humanidades y Ciencias Sociales.

Los criterios de inclusión y exclusión de los artículos encontrados son: a) el tiempo límite porque se requiere artículos novedosos, el tiempo máximo fue de los últimos 10 años (2010-2020); b) el idioma en el cual se encuentra las publicaciones, se tuvo preferencia por los artículos en idioma español, en segundo lugar el inglés y por último el idioma portugués y c) el contenido de los artículos debe estar relacionado con la temática de la investigación, en cuanto a este punto, fue importante leer el resumen del artículo para considerarlo como un candidato para el trabajo de investigación.

2.2. Sistematización y elección de la información

En esta sección se explica la estrategia de búsqueda de información en las fuentes de información consideradas para el presente trabajo de investigación:

- **Estrategias y técnicas de investigación**

Primero mencionar el uso del calendario para una mejor planificación y organización de la investigación; se inicia con la búsqueda de información mediante una revisión general sobre el tema con el fin de conocer cuáles serían las temáticas abarcadas en la investigación, seguidamente se realizó una revisión más específica de los temas seleccionados y conociendo las características de esta misma, finalmente se selecciona

los artículos necesarios para la investigación, por lo anterior podemos decir que la búsqueda inició de lo general a lo particular siendo el tema delimitado de esa manera.

- **Búsqueda**

La búsqueda bibliográfica se realizó en las bases de datos EBSCOhost y Proquest, y en el buscador Google Académico. Los términos usados para la búsqueda en español fueron usados de manera combinada para un mejor resultado en las bases de datos y el buscador, son los siguientes:

Tabla N°1
Términos en español

Términos usados en español	
Comportamiento informacional	Comportamiento informativo
Estudiantes universitarios	Investigadores
Humanidades	Ciencias Sociales

Elaboración propia

Respecto a los términos usados en inglés fueron:

Tabla N°2
Términos en inglés

Términos usados en inglés	
<i>Information seeking behavior</i>	<i>Information seeking</i>
<i>Humanities</i>	<i>Information needs</i>

Elaboración propia

Las limitaciones usadas para la búsqueda son el año, idioma y tipo de documento preferido. (Véase tabla N°3)

Tabla N°3
Limitaciones usadas para la base de datos y el buscador

Base de datos / Buscador	Año limite	Documentos	Idioma
EBSCOhost	2010	Artículos y artículos principales	Español, portugués e inglés
Proquest		Publicaciones y publicaciones académicas	
Google Académico		Artículos	

Elaboración propia

Luego de realizada la búsqueda se decidió escoger un total de 47 referencias bibliográficas, todos son artículos de revistas académicas y científicas de las cuales se logró identificar los temas principales y los que se verán explicados en el capítulo III del trabajo de investigación.

Tabla N°4
Número de artículos según las temáticas encontradas

Temáticas	N° de Artículos
Comportamiento informacional	20
Necesidades de información	8
Alfabetización informacional	12
Búsqueda de información	7

Elaboración propia

2.3. Definición detallada del problema

La presente investigación se encuentra en el nivel cualitativo descriptivo documental, todo lo hallado para el trabajo de investigación abarca lo referente al comportamiento informacional. Respecto al capítulo I corresponde al problema de investigación, cuáles son los objetivos del trabajo, la justificación y los hallazgos y delimitaciones encontradas.

En cuanto al capítulo II, comprende los criterios para la elección de tema, la sistematización de la información y la definición detallada del problema. La estructura del capítulo III del tema de investigación fue realizada en base a los términos en común encontrados en las fuentes de información (véase tabla n°5), en ese capítulo se conoce las bases teóricas conceptuales de cada término como comportamiento informacional, los modelos del comportamiento informacional, necesidades de información, alfabetización informacional y servicios de información, en ella podemos ver las diferentes opiniones de los autores investigados para este trabajo de investigación.

Tabla N°5
Estructura del tema

Comportamiento Informacional				
	Modelos del comportamiento informacional			
		Necesidades de información		
			Alfabetización Informacional	
				Servicios de información

Elaboración propia

En cuanto al capítulo IV, revisa los casos de comportamiento informacional encontrados en los artículos usados para la investigación, se encuentra los diferentes casos de estudiantes de pregrado e investigadores como también veremos las diferencias entre ambas poblaciones estudiadas y cuáles son las conclusiones halladas en toda la revisión de los artículos.

CAPÍTULO III: ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL

3.1. Antecedentes

Los antecedentes necesarios para la presente investigación son las siguientes:

Mac Dowal (2009) en su tesis *Relación entre las estrategias de aprendizaje y la comprensión lectora en alumnos ingresantes de la Facultad de Educación de la UNMSM*, identifica si existe alguna relación entre las estrategias de aprendizaje y la comprensión lectora en base al manejo y diseño de estrategias además de programas de comprensión lectora. Concluye que sí existe un manejo básico y eficiente de estrategias de aprendizaje del alumnado universitario además de que se deba incentivar el desarrollo de mejores habilidades en la comprensión lectora en un nivel universitario.

Alfaro (2011) en su trabajo de investigación *Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú*, analiza si los bibliotecólogos desarrollaron las competencias profesionales necesarias para el centro de trabajo en el cual laboran, en este caso son bibliotecas universitarias. Los resultados encontrados es principalmente que no haya una investigación en cuanto al tema de competencias profesionales en bibliotecólogos además que las competencias enseñadas en las aulas de clase no tienen relación con las necesidades que el profesional debe solucionar en su centro de labores es debido a ello que se pide la modificación del plan de estudio de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el Perú.

Torrejón (2011) en *Habilidades informativas de los estudiantes del Instituto Tecnológico del Norte de Trujillo* desarrolla un caso de estudio en el instituto en la cual se busca determinar el nivel de habilidades de los estudiantes para posteriormente crear e implementar un programa de habilidades informativas. Los resultados hallados demuestran la deficiencia en el manejo de herramientas informativas por lo cual se recomienda la implementación del programa mencionado anteriormente y así los estudiantes puedan usar los recursos en su totalidad.

Orellana (2012) plantea en su tesis *Uso del Internet por los jóvenes universitarios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Federico Villareal (UNFV)* analizar y comparar en base al lugar de conexión a internet, la frecuencia de

conexión, el tiempo de conexión y el uso del Internet de los jóvenes universitarios. En suma se descubre que los jóvenes universitarios usan el Internet para un fin comunicativo y lo hacen a través de los teléfonos inteligentes, en el segundo lugar es por entretenimiento ya que los ayuda a divertirse mediante diferentes aplicaciones propias del celular.

Gutiérrez (2011) realiza una investigación sobre *La comprensión lectora inferencial y el aprendizaje significativo de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica*, su investigación demuestra que los estudiantes tiene un nivel elevado de aprendizaje significativo por lo cual ambas variables presentan una relación positiva para la investigación. Se espera que con este trabajo los docentes puedan modificar las sesiones de aprendizaje de los estudiantes y así incluir el aprendizaje inferencial.

Alvarado (2015) en su informe *Habilidades informativas para mejorar el acceso a la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua* busca identificar las habilidades informativas de los usuarios de la biblioteca institucional de la ANA, en los resultados obtenidos se halla que los usuarios carecen de habilidades y competencias para el uso de la información por lo cual se plantea ejecutar un programa de Alfabetización Informacional y así adquirir las habilidades y competencias para la adecuada búsqueda y recuperación de la biblioteca.

Fernández (2015) en su tesis *Evaluación de competencias informacionales en alumnos adultos con experiencia laboral (EPE) de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)* realiza la evaluación de las competencias informacionales en estudiantes universitarios durante el segundo semestre en el cual trata de identificar el perfil del usuario y el nivel en qué se encuentra el estudiante. La conclusión principal que resalta es en la cual el estudiante ingresa a la carrera con escasas habilidades informativas, pero se observa que posee habilidades computacionales debido al uso de tecnología en su carrera de estudio, además se plantea realizar programas de Alfabetización Informacional con las cuales puedan iniciar y fortalecer sus habilidades informativas y computacionales.

Campana (2017) identifica en su tesis *La influencia de un taller de alfabetización informacional en el comportamiento de los tesis de una maestría en la Universidad Cesar Vallejo*, la autora primero mide el comportamiento de la búsqueda y evaluación de información para luego proseguir con la medición del comportamiento al usar la

información por parte de los individuos. Los resultados muestran que el taller de alfabetización informacional influyó positivamente en el comportamiento informacional de los tesisistas logrando un aprendizaje favorecedor para ellos.

Saavedra (2017) realiza un *Taller de Formación de usuarios de la Universidad San Martín de Porres* en el cual la población son los estudiantes del semestre 2017-1, elabora un cuestionario en línea y enviado por el correo electrónico, esto es realizado porque se desea formar habilidades en la búsqueda de las bases de datos, repositorios, etcétera ya que los resultados del cuestionario refleja que los estudiantes carecen de estrategias de búsqueda de información por lo cual se pretende crear estrategias que permitan el objetivo del trabajo.

3.2. Comportamiento Informacional

El Comportamiento Informacional (C.I.) es un tema investigado a partir de reconocer cuáles son las necesidades de información y cómo se realiza la búsqueda de información de la sociedad. Es por la misma que los principales autores de referencia sobre el tema son Krikelas (1983), Wilson (1981), Kuhlthau (1991) y Ellis (1989), los cuales fueron los primeros en usar el término de Comportamiento Informacional (*Information Behavior* en inglés) y además son los que inician con la creación de modelos que ayude a la comprensión del C.I., por lo cual son habitualmente citados por autores como Ge (2010), Montesi (2011), González y Andreu (2013), Nuñez y Zayas (2013), Sanz (2014), y Corda y Albornoz (2014). En cuanto a la terminología usada para el Comportamiento Informacional se menciona que el autor Krikelas lo denomina como el “comportamiento en la búsqueda de información”; Kuhlthau, “proceso de búsqueda de información”, y Wilson prefiere llamarlo por “comportamiento informacional”, pero también puede referirse con el término dado por Krikelas además de añadir “comportamiento en el uso de la información” y “comportamiento informativo organizacional o corporativo”.

Por su parte, Sanz (2014) tiene como base lo mencionado por Wilson debido a que este autor menciona sobre las formas y estrategias de búsqueda como puede ser la búsqueda pasiva y activa, ambas son usadas actualmente en las investigaciones referidas al tema. Asimismo, expone que el comportamiento informativo es esencial para analizar las necesidades y los patrones de búsqueda del ser humano; a su vez, Corda y Albornoz

(2014) mencionan que la información es fundamental para que haya una buena relación en la sociedad además que el comportamiento informacional nos permite conocer cuáles fueron los métodos de búsqueda de la persona a lo largo de los años mediante una descripción cuantitativa. Por otra parte, Martínez (2017) refiere que el comportamiento informacional es el cómo los individuos se relacionan con la información y proceden a manejarla para satisfacer sus necesidades de información.

Con respecto a Montesi (2011) afirma que el comportamiento informacional contiene características e identidad propia, también menciona que tomando en cuenta el término usado en el habla inglesa *Information behavior* podemos deducir que la información encontrada en bases de datos, repositorios, etcétera es en mayoría estudios de usuarios y necesidades informativas por ello la autora prefiere emplear los términos a “comportamiento informativo”, “comportamiento informacional” y “conducta informativa” que abarcaría todo sobre *Information behavior*. Asimismo, Al-Shboul y Abrizah (2016) confirma que no hay una definición exacta en inglés del término comportamiento informacional por lo cual para búsquedas sobre el tema prefieren usar los siguientes términos como *Information seeking* e *information seeking behavior*.

En cuanto a Gómez (2013) considera el comportamiento de un usuario de información como comportamiento informativo debido a que están condicionados con dos factores los cuales son los siguientes: el condicionamiento de su comportamiento informativo y el contexto actual en el cual se verá inmerso al satisfacer sus necesidades de información. Asimismo Gonzáles y Andreu (2013) también sostienen que el papel del usuario se ha convertido en relevante por lo cual es una consecuencia de las previas investigaciones respecto al comportamiento informacional. Igualmente Berrío-Zapata, et al (2016) comenta que el comportamiento informacional es necesario para comprender la identidad del usuario conociendo el ambiente social en el que se encuentra y saber cómo pueden los usuarios utilizar las tecnologías digitales correctamente.

Por un lado, Núñez y Zayas (2013) consideran el comportamiento informacional como algo específico del comportamiento humano es decir que existen factores psicológicos que intervienen al momento en el cual una persona necesita y busca información. Además menciona que podría definirse como Comportamiento Humano ya que conlleva a un alcance mayor y no se engloba al término que usualmente los autores definen en sus investigaciones así pues estas autoras coinciden en que existe un mayor contexto para la definición lo cual generaría cambios en ello. Por otra parte, Fernández

(2018) manifiesta que el comportamiento informacional es estudiada de manera individual y se centra en el entorno académico y de investigación, además lo define como la conducta, actitud y aptitud de las personas teniendo el acceso, uso y comunicación de la información cerca siendo condicionada por el entorno social en la cual se encuentra más ahora que la sociedad se encuentra en un ambiente tecnológico.

En relación con Blasco y Durban (2012) mencionan que el comportamiento informacional se centran en temas académicos e investigativos incluso resalta que puede ser llamada también Tratamiento de la información y competencia digital. Por otra parte, Fernández-Ramos (2016) abarca el uso de la información a otro nivel en el cual incluye a la competencia informacional como el reconocimiento de las necesidades de información y su posterior evaluación, comprensión y uso.

Para Barbosa, et al. (2010) manifiesta la existencia de una estrecha relación entre comportamiento informacional y alfabetización informacional además prosigue que el primero tiene las características de habilidad del grado de competencia de la persona, la aptitud natural para la búsqueda de información y la práctica según la dimensión social de la persona de modo que el comportamiento informacional son conocimientos prácticos establecidos por la sociedad y las vivencias de la persona. De la misma manera Mata, et al (2016) rectifica la relación entre comportamiento informacional y ALFIN además reitera que las competencias deben ser conocimientos y habilidades para la gestión de información y un medio para el conocimiento, procedimiento y actitudes para el aprendizaje. También Oliveira y Anastácio (2017) consideran relevantes el estudio del comportamiento y prácticas informacionales ya que posibilitan la comprensión de la información, la búsqueda y el aprendizaje que obtendrá el sujeto.

Por último, Sánchez (2012) refiere que la competencia informacional es poner en acción, de manera integrada y en un contexto determinado todos los recursos para resolver los problemas de información que la sociedad presente.

3.2.1. Modelos de comportamiento informacional

Con relación a los modelos de comportamiento informacional, Sanz (2014), Restrepo (2012), Baro, et al (2010), Oliveira y Anastácio (2017), Ge (2010) y Madden (2013) reafirman los modelos presentados por Krikelas en 1983, Kuhlthau, Wilson y Ellis en sus estudios investigativos. El modelo de Krikelas es basado en la corriente psicológica conductista en el cual se determina las necesidades de información y las respuestas dadas

por el ser humano abarcando el entorno de la persona. Respecto al Modelo de Proceso de búsqueda de información de Kuhlthau diseña un modelo de seis fases que son las siguientes: 1. Iniciación, 2. Selección, 3. Exploración, 4. Formulación, 5. Colección y 6. Prevención, en las cuales describe las experiencias del usuario cuando realizan la búsqueda de información tomando en cuenta los sentimientos, pensamientos y acciones del usuario. En cuanto al modelo de Wilson, abarca el mismo tema de Kuhlthau teniendo en cuenta que la persona es influenciada por el entorno social para conocer qué necesidades de información tienen, empleando sus términos conocidos como el comportamiento de búsqueda informativa, comportamiento de exploración informativa y comportamiento de uso de la información. Por otro lado el modelo de David Ellis fue uno de los primeros usados para el comportamiento informacional, el autor describe seis características fundamentales para el Comportamiento Informacional las cuales son: inicio, navegación, encadenamiento, monitoreo, extracción y diferenciación; no hay ningún modelo establecido por lo cual los investigadores pueden usar el cual crean más aptos para su trabajo de investigación.

Por otra parte, Nuñez y Zayas (2016) presentan un modelo llamado AMIGA (Aproximación Metodológica para introducir la Gestión de Aprendizaje) teniendo en consideración que el comportamiento informacional es también comportamiento humano ya que contiene la información, comunicación y conocimiento que guía al comportamiento respecto a las necesidades del ser humano.

3.2.2. Necesidades de información

Acerca de las necesidades de información podemos decir que la literatura respecto a este tema es limitado además que son un número reducido los autores e investigadores que exploran esta temática es por ello que encontraremos a autores conocidos y repetitivos debido a que estos son los más dedicados al tema investigado. Así pues autores como Santos y Calva (1997) mencionan que el término de “necesidades de información” no tiene un concepto definido exactamente por lo cual ambos coinciden en que el término puede ser considerado abstracto por consiguiente la definición depende de las necesidades que la persona o individuo posee. Estos autores también manifiestan que las necesidades de información son originadas debido a factores externos que surgen en el individuo como las necesidades y así luego poder satisfacerlas plenamente. Se debe tener en cuenta que

mencionar la búsqueda, demanda o deseo de información demuestra que existen las necesidades de información del individuo. Como se menciona en líneas arriba, sobre el factor externo que interviene en las necesidades pueden ser la vida diaria del individuo en la cual actúan la parte sentimental, emocional, laboral, académica, etcétera, las cuales afectan en las necesidades de información que crean en los individuos. Otro punto importante que menciona los autores es sobre las organizaciones o entidades que también tienen necesidades de información como un grupo colectivo por lo cual se debe considerar que las necesidades de información no son exclusivamente del individuo, sino pueden ser de organizaciones colectivas las cuales originan necesidades y estas deben ser satisfechas plenamente. Asimismo, los autores manifiestan que la entidad encargada de brindar y cumplir las necesidades de información debe ser la biblioteca porque tiene el soporte y las medidas necesarias para poder satisfacer las necesidades de información.

Seguidamente Calva (2003) es el autor de habla en español que investiga sobre las necesidades de información con mayor ahínco por lo cual es el más citado y se podría decir que la mayoría de referencias esta conectadas a este autor. El autor recalca que las necesidades, demandas, requerimientos o deseos de información son similares ya que forman parte de un universo mayor el cual es la necesidad de información. Además resalta el punto en el cual las necesidades de información son influenciadas por factores externos que afectan al individuo al momento de la satisfacción de estas necesidades, un ejemplo puede ser las necesidades de los investigadores debido a que ellos tienen una estructura planificada por lo cual sus necesidades surgen de acuerdo a la líneas de investigación y su tema a estudiar.

En otra publicación Calva (2004) menciona que el hombre puede ser considerado como el único que puede desarrollar necesidades de información al tener una mejor comprensión de su entorno, esto podría estar ligado al desarrollo y evolución del ser humano a lo largo del tiempo originando la comprensión y el desarrollo cerebral de la persona. Un punto a resaltar que menciona el autor es que las necesidades pueden ser predichas debido a los factores que influyen en el surgimiento de las necesidades y esto se debe a que se podría rastrear por las particularidades de los factores externos. En síntesis, el autor nos presenta que las necesidades de información son la falta de información y conocimiento sobre un tema que nos causa curiosidad, este puede ser de cualquier índole y producido por factores internos o externos lo cual provoca la insatisfacción en el individuo así esta persona realiza búsquedas para poder satisfacerse

lo cual genera un comportamiento con la que pueda satisfacer sus necesidades de información. En esa misma línea se encuentra Olguín (2015) ya que comparte la misma opinión que Calva (2004) sobre las últimas líneas mencionadas arriba, asimismo Olguín (2015) expresa que la información es objetiva debido a que está establecida por datos que se relacionan entre sí por lo cual los datos pueden ser registrados en diferentes formatos como lenguaje escrito, lenguaje oral o lenguaje visual; esto ayuda a la preservación y conservación del conocimiento por ello deben ser formatos que permiten la satisfacción de las necesidades de información.

Por otra parte, Hernández (2018) expresa que las necesidades de información de la persona son aquellos conjuntos de datos que éste necesite poseer para cumplir un objetivo determinado y así lograr la satisfacción de sus necesidades de información. La autora realiza un hincapié en la cual es necesario determinar si son necesidades latentes o necesidades expresadas del usuario, esto último puede ser llamado también una demanda del usuario, es decir que el individuo solicita la información a un centro u organización que brinda servicios para satisfacer las necesidades del usuario, subrayar que la demanda de información puede ser con un fin recreacional o de conocimiento necesario para la persona por lo cual la aplicación y uso de la información comprende totalmente a la persona y lo que desea hacer con ella. Otro aspecto importante es que el individuo debe tener capacidad de análisis de la información, un manejo aceptable del lenguaje que usará para satisfacer sus necesidades y motivación para poder lograrlo.

En suma, los autores citados comparten el concepto que las necesidades de información están influenciadas por aspectos externos lo cual originan la búsqueda por la satisfacción de las necesidades de información adquiridas, estas pueden ser respondidas mediante un correcto uso de las herramientas usadas o brindadas al usuario y así lograr que el usuario se sienta plenamente satisfecho.

3.2.3. Alfabetización informacional

La alfabetización informacional según Quindemil (2010) es el proceso orientado al desarrollo de competencias informacionales en las cuales se unen las habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas que el hombre posee y desarrolla a lo largo de su vida y se debe incluir los factores individuales, sociales y el contexto en el cual se desarrolla y vive sus necesidades. Es por eso que la alfabetización, según el autor,

depende tanto de las habilidades innatas y adquiridas del hombre como también de las acciones que suceden en su vida.

Por otro lado, Barbosa, et al. (2010) realiza un cuadro comparativo en el cual se visualiza las definiciones según las entidades consideradas importantes en el mundo bibliotecológico como se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla N°6
Conceptos de la Alfabetización Informacional

Organización	Conceptos de la Alfabetización informacional
American Library Association – ACRL/ALA (2000)	“Es una capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para reconocer cuándo se necesita información requerida”
Chartered Institute of Library and Information (CILIP) (Abel et al. 2004)	“Es saber cuándo y por qué se necesita información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética...Las habilidades (o competencias) necesarias para que una persona pueda ser considerada como alfabetizada en información se basan en procesos de comprensión en torno a varios aspectos de la relación con la información.”
International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (Ferreira 2004)	La IFLA utiliza el término “Infoalfabeta” que son “personas capaces de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad de localizarla, evaluarla y usarla efectivamente.”
Manifiestos sobre alfabetización informacional	
Manifiesto de Toledo, 2006: Biblioteca aprendizaje y ciudadanía	“La alfabetización informacional es una herramienta esencial para la adquisición

	de competencias en información, sí como para el desarrollo, participación y comunicación de los ciudadanos. Es necesario conocimientos sobre el acceso a la información y su uso eficaz, crítico y recreativo.”
--	---

Fuente: Barbosa, J. et al (2010)

Así pues Barbosa, et al (2010) menciona que la alfabetización informacional tiene relación con la responsabilidad exclusiva de los contextos formales de aprendizaje focalizados con la ayuda de herramientas de la lectoescritura o técnicas previamente planteadas para un mejor uso de la alfabetización. Igualmente Serrano, et al (2011) precisa que la alfabetización informacional se centra en desarrollar formación educativa que contribuya con la disminución de las brechas digitales que poseen la mayoría de estudiantes. Es por ello que algunos autores utilizan la alfabetización informacional junto al aprendizaje debido a la relación en común además que se puede aprovechar de manera eficaz y eficiente las herramientas y estrategias brindadas por la alfabetización informacional en un ámbito de aprendizaje como las escuelas.

Por otra parte, Arroyo y Cortés (2014) expresan que si bien la alfabetización informacional es necesaria para ser parte del aprendizaje de todo ser humano esta no debe ser limitada solo a la educación, sino ir mucho más allá de la educación por lo cual es necesario que la persona tenga capacidades y mecanismos para poder transformarse y así transformar la sociedad en la cual los ciudadanos sean alfabetizados informacionalmente. Por ello autores como Uribe y Pinto (2014) y Fernández-Ramos (2016) manifiestan que la biblioteca y el ámbito bibliotecario es un lugar principal en el cual se puede definir las capacidades de alfabetización informacional que tiene los usuarios. Además la biblioteca puede brindar los resultados de las herramientas utilizadas para la alfabetización informacional incluso conocer la población beneficiada por las estrategias planificadas para un correcto desarrollo de competencias y habilidades referentes a la biblioteca y los factores externos de los usuarios de la biblioteca. Siguiendo con la idea anterior se encuentra también Sanchez (2020) el cual menciona que la biblioteca ofrece herramientas o actividades de alfabetización informacional las cuales pueden ser servicios que tienen como objetivo la formación del usuario esto puede ser presencial, virtual o autoformación, dependiendo de las necesidades del usuario; todo lo anterior puede ayudar al usuario en

la búsqueda, gestión y utilización de la información mediante las competencias y habilidades que desarrolle el usuario.

Desde otro punto de vista Fernández (2018) menciona que existe una relación coste-beneficio entre la búsqueda de información y los procesos que le acompañan, el resultado puede variar ya que si la tarea se realiza con un esfuerzo mínimo entonces el nivel de alfabetización informacional es baja. Es decir para que los resultados sean positivos y alentadores en un individuo, el proceso debe ser de un nivel elevado el cual permita que la capacidad y habilidad sea explotada plenamente, pero se debe considerar que el individuo también pueda tener valores bajos lo cual es normal aun así se espera que los resultados siempre sean positivos. Por otra parte Gonzáles-Quñones (2018) recupera el término alfabetización digital el cual es un término novedoso dejando así a la alfabetización informacional como un concepto tradicional el cual describe a un grupo o individuo que construye un proceso de aprendizaje en base a los conocimientos, enseñanzas, códigos de comunicación y valores que permitan estudiar los comportamientos esperados del individuo; sin embargo, la alfabetización digital trata de realizar lo anterior en un tipo de medio y soporte distinto el cual son las Tecnologías de Información y Comunicación. Las variables que el autor propone son las siguientes preguntas: “¿Para qué busca información?, ¿con qué fin?, ¿cómo busca la información y en dónde?, ¿cómo sabe que es valiosa o cómo evalúa la información?”

En pocas palabras podemos decir que la alfabetización informacional permite comprender y desarrollar habilidades y destrezas que permitan reconocer cuándo se desea la información y si se tiene la capacidad para poder ubicar la información deseada además que la biblioteca es la principal entidad que puede brindar ayuda y orientación para mejorar las habilidades en alfabetización informacional de los usuarios.

3.2.4. Servicios de información

Los servicios de información con relación a Santos y Calva (1997) mencionan que son desarrollados bajo la estricta condición que debe satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios ya que estos son la razón por la cual se originan los servicios de información. Por otro parte Morales (2018) recalca que los servicios de información son una característica principal de las bibliotecas porque se convierten en un enlace entre el proceso y el usuario final. Un punto a destacar del autor es recordar la diferencia entre servicios bibliotecarios, servicio de información y servicio de

documentación; sabemos que los servicios bibliotecarios vienen desde tiempos antiguos además que está relacionado según Morales (2018) a la biblioteca pública, otro punto a rescatar de los servicios bibliotecarios es que ha servido de base en la relación entre el usuario y el servicio. Respecto al servicio de documentación se puede decir que provee al usuario con los requerimientos que tenga los cuales pueden ser para desarrollar investigaciones, etcétera, principalmente se centra en brindar acceso a las personas que no tienen acceso requerido a algún artículo u otra obra digital. En lo que refiere al servicio de información podemos decir que se centra en otro tipo de fuente la cual puede ser digital e incluso el uso de las bases de datos. En suma podemos decir que los servicios de información son una característica principal de las bibliotecas porque estas permiten que la información esté disponible para el acceso del público usuario.

Por otro lado el autor García (2019) ratifica que los servicios de información deben ser comprensible para los usuarios y así estos puedan lograr la comprensión de los servicios brindados. Otro tema a subrayar son los ejemplos de servicios que puede brindar una biblioteca para lograr la satisfacción de las necesidades de información.

Tabla N°7
Tipos de servicio de información

Servicio de información	Descripción
Búsqueda bibliográfica	“Se enfoca en situaciones donde la duda de las personas usuarias no son sencillas de resolver y necesitan de orientación para resolverse.”
Especialista temático	“Cuenta con dos objetivos: recolectar alguna colección especializada y asistir a todos los usuarios interesado del temas.”
Verificación y citación bibliográfica	“Se lleva a cabo la revisión, interpretación y corrección de las citas bibliográficas.”
Diseminación selectiva de información	“Se enfoca la necesidad de información sobre un tema de actualidad y de posiblemente conseguir las respuestas correctas.”

Obtención de documentos	“Es posible expandir el alcance del material que solicitan los usuarios.”
Alerta de información	“Son proporcionadas de forma periódica para mostrar al público los materiales que adquirió promoviendo así los acervos de las bibliotecas dentro de su comunidad.”
Desarrollo de habilidades informativas	“Mediante talleres o clases grupales.”

Fuente: García (2019)

Por otro lado Sánchez (2020) expresa que las bibliotecas universitarias deben brindar servicios personalizados orientados en su búsqueda y recuperación de información por lo cual se podría realizar talleres de formación y alfabetización de usuarios de la información. El autor también nos proporciona ejemplos de servicios como préstamo, renovación y reserva, novedades bibliográficas, repositorio institucional, etcétera.

En pocas palabras podemos decir que los servicios de información deben estar ligados siempre al usuario debido a que los servicios dependen completamente de ellos.

CAPÍTULO IV: COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL EN INVESTIGADORES Y ESTUDIANTES DE PREGRADO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

4.1. Comportamiento informacional en investigadores de Humanidades y Ciencias Sociales

Respecto al Comportamiento Informacional en investigadores se puede decir que es de utilidad para comprender las necesidades de información y el camino a recorrer para la búsqueda y satisfacción de información teniendo en cuenta que los investigadores son usuarios específicos de información (Nicolás, 2014) además que están influenciados por factores externos que pueden ser al ambiente laboral, la presión de su centro o instituto de investigación (Calva, 2003) lo cual los limitaría plenamente al tema de su investigación. En ese sentido se procederá a introducir los casos estudiados, en base a la búsqueda de artículos, que hayan planteado sobre el Comportamiento Informacional en investigadores de Humanidades y Ciencias Sociales identificando las perspectivas y metodologías usadas por los autores estudiados.

En cuanto a la población estudiada por Castaño (2017), Benardou, et al (2010), Calva (2003), Platero (2016), Ge (2010), Nicolás (2014), Gómez (2012), Al-Shboul y Abrizah (2016) y Madden (2014) son de Historia, Derecho, Ciencias políticas, Sociología, Educación, Arqueología y Antropología respecto a Ciencias Sociales; en cuanto a Humanidades se encuentra carreras como Arte, Literatura, Comunicación Social, Bibliotecología y Ciencias de la Información, Lingüística y Filosofía. Esto quiere decir que en la revisión de literatura encontrada se detalla que las disciplinas más investigadas pertenecen a las Ciencias Sociales lo cual se ve reflejado en las ínfimas investigaciones encontradas de Humanidades además resaltar que las disciplinas que tienen mayor investigación son Derecho e Historia seguidamente de Bibliotecología y Ciencias de la Información, conviene subrayar que Nicolás (2014) utiliza el término de Biblioteconomía y Documentación para la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Respecto a la técnica más usada es la encuesta siendo el cuestionario el instrumento más empleado (Madden, 2014; Calva, 2003; Benardou, et al. 2010; Gómez, 2012; Castaño, 2017) debido a la practicidad de realizar preguntas cerradas las cuales

limitan la respuesta de la muestra, otra herramienta aplicada es la entrevista (Ge, 2010) lo cual permite una mayor ampliación de las respuestas brindadas por los individuos además cada entrevista es grabada lo cual ayudaría en un análisis más profundo. Igualmente Nicolás (2014) empleo la encuesta y el *focus group*, lo último fue realizado para tener un análisis minucioso de los individuos que realizaron la encuesta por lo cual escogió a un máximo de 5 personas al azar de toda su población estudiada. Asimismo Al-Shboul y Abrizah (2016) aplicaron el análisis temático y posteriormente usaron el método *Persona* lo cual trata sobre agrupar a los individuos de la muestra en grupos que compartan la misma opinión así se reduce a cuatro *Personas* encargadas de participar en la entrevista y dar el punto de vista de su grupo. En cuanto a Platero (2016) realiza la observación y el auto-informe debido a que analiza las grabaciones de la búsqueda de información de su muestra mediante *Camtasia 8*, un software de grabación de pantalla, facilitando el seguimiento y razonamiento de los usuarios.

En relación con los resultados presentados, respecto a Calva (2003) podemos decir que la mayoría de los investigadores estudiados se encontraban en fase intermedia y más del 50% realizaba investigación básica además según los cuestionarios, el 44% de los investigadores necesitan información de los últimos 20 años o más, analizando se deduce que la información requerida debía ser desde 1980 tomando en cuenta el año de publicación del artículo estudiado. También sabemos que el idioma en el cual los investigadores encuentran la información es en inglés, francés e italiano, el mismo orden aplica para el idioma en el cual prefieren encontrar la información, otro punto a resaltar es que las necesidades de información en relación al tipo y etapa de investigación es la relación con el asunto o problema de investigación lo cual quiere decir que los investigadores realizan búsquedas en relación a los términos o temas de investigación de acuerdo a su avance en la investigación.

En cuanto a Benardou, et al (2010) resaltan los temas de las preguntas del cuestionario, estos son los siguientes:

- Punto de partida: Cómo se formula la necesidad de información.
- Anotación: La forma en la cual el investigador toma notas para la organización.
- Terminología: Cuáles son los términos usados en la búsqueda.
- Datos sin procesar, muestreo: Cuál es el método de búsqueda.
- Comunicación personal, literatura gris: Cómo es la recopilación de los datos.

- Colaboración: Esta pregunta es controversial porque la colaboración en el área de Humanidades es un poco difícil.
- Guardado: Conocer los métodos de cómo guardan la información los investigadores.
- Lugar de trabajo: Identificar y describir el ambiente adecuado para la búsqueda de información.
- Recursos digitales disponibles: Cómo se usa el recurso digital para la búsqueda de información.
- Variado: El entrevistado puede dejar dudas o sugerencias respecto al tema tratado.

En suma, Benardou, et al (2010) establece que en el análisis de los investigadores de Arte y Humanidades se estima el alto valor con el cual se respondió las preguntas además de mencionar las actividades de búsqueda relacionadas a la curación de información.

Por otro lado los resultados del Madden (2014) plantean que los investigadores tengan conocimientos de búsqueda de información además que la biblioteca debe proporcionar todo lo deseado para satisfacer las necesidades de información del usuario. Un punto importante es que el tiempo de aprender sobre los métodos de búsqueda de información es el primer año de la universidad lo cual traería resultados positivos en el comportamiento informacional del investigador.

En cuanto a Gómez (2012) alude que la mayoría de los investigadores realizan un uso frecuente, recurrente, continuo o preferente de las base de datos brindadas por la biblioteca por lo cual el comportamiento informativo se centra en lo digital es por ello que los sujetos deben tener la capacidad de identificar fácilmente la búsqueda en el Internet, un punto importante es que los sujetos no se encuentran capaces de descargar los documentos digitales debido a la brecha digital ocasionada por la edad de los investigadores también destacan el diseño de la base de datos la cual debe ser simple y sencilla y ayudaría a una mejor interacción en la interfaz; sin embargo, los tesauros y operadores son pocos conocidos por los investigadores, he allí la razón de no comprender el uso de estos además que podría resultar dificultoso para los investigadores. En suma se puede decir que los investigadores estudiados por Gómez (2012) son personas que encuentran difícil aprender nuevo métodos de búsqueda de información pero no quiere decir que no lo puedan intentar, solo necesitarían la ayuda del personal bibliotecólogo para una mejor orientación.

Por otra parte Castaño (2017) menciona que las tecnologías de información y comunicación modificaron el comportamiento informacional de los investigadores que tienen una brecha digital, pero los individuos se adaptaron a las nuevas TIC incluso son capaces de reconocer y comprender el bien de la era digital como la accesibilidad y facilidad de buscar el material bibliográfico que necesitan. El contenido más buscado por los investigadores de Ciencias políticas son los artículos de revista debido a que son precisos, concisos y fáciles de leer. Todos los investigadores coincidieron en la formación de habilidades informativas para así mejorar la estrategia de uso de las herramientas tecnológicas.

Por otro lado, Ge (2010) plantea si los recursos electrónicos específicos son necesarios y útiles para los investigadores de Ciencias Sociales y Humanidades, la respuesta para ello es positiva debido a que en las entrevistas, los investigadores afirmaron la necesidad de los recursos electrónicos siendo el más importante la Web, seguidos de la bases de datos y en tercer lugar las revistas electrónicas, el grupo investigado afirma que el primer paso para la búsqueda de información que realizan es entrar a la Web, Google, y buscar todo lo referente al tema investigado. Conviene subrayar que Ge (2010) analiza y descubre que son los investigadores de Ciencias Sociales quienes más utilizan los recursos electrónicos de información que los investigadores de Humanidades debido a que hay materiales bibliográficos y libros que no están digitalizados pero es importante que el investigador humanista lo tenga por lo cual recurren a las impresiones del material. En efecto podemos decir que los investigadores de Ciencias Sociales y Humanidades están de acuerdo respecto a la necesidad de los recursos electrónicos además de poder adaptarse a las nuevas tecnologías siempre que haya un personal en la biblioteca que pueda orientarles en la formación de habilidades informativas.

Acerca de Nicolás (2014) podemos mencionar que recogió 31 respuestas de su población de 45 investigadores; más de la mitad de los investigadores coinciden en el uso habitual de los recursos web de la biblioteca digital de la Universidad de Murcia esto quiere decir que existe un continuo uso del catálogo de la biblioteca digital, otro punto investigado es si conocen las revistas disponibles de su área, el resultado fue que 24 de los 31 individuos conocen las revistas necesarias y el uso que le brinda a la revista es habitual también se realizó una pregunta abierta al investigador sobre qué otros recursos conoce y pueda ser de utilidad para ellos, respecto al área de Comunicación se destaca

EBSCO, Proquest y Latindex, lo interesante es que solo tres personas escogieron Google Scholar. En cuanto a los estudiantes de Documentación destaca la base de datos LISA, el repositorio Scielo y E-LIS además de Latindex, Proquest y Google Scholar, un punto interesante es que no se menciona a buscadores de libros electrónicos por lo cual estos podrían considerarse de poco uso. En cuanto de los motores de búsqueda, Nicolás (2014) menciona que directamente gana el motor de búsqueda Google lo que produce una dependencia directa con el buscador. El consejo que brinda el autor es que las redes sociales se están adentrando en el mundo de recopilación bibliográfica lo cual pueden ser usados a beneficios del investigador con la previa orientación para un mejor funcionamiento de la red social.

Con respecto a las *Personas* de Al-Shboul y Abrizah (2016) existen una brecha en cuanto a la edad ya que Abdullah y Bakeri son investigadores seniors lo cual puede interpretarse como individuos que ya tienen un marcado comportamiento informacional por lo cual tienen el conocimiento y habilidad de usar los diferentes recursos electrónicos incluso se puede afirmar que estas dos *Personas* son dependientes de los recursos digitales. Respecto a las *Personas* Fatimah y Jordan son investigadores junior por lo cual su comportamiento informacional puede variar ya que no tienen definidos los recursos que usaran para una investigación, pueden usar recursos digitales como recursos físicos con tal de cumplir la meta de su investigación, un ejemplo claro es que Jordan puede contactarse con una colega de investigación y pedirle información respecto a su tema, es ahí donde usa el recurso físico de información. En suma podemos decir que si bien existe una brecha sobre la edad, el comportamiento informacional puede ser el mismo siempre que haya orientación sobre el uso de los recursos digitales.

Por lo que se refiere a Platero (2016), la investigación quiere conocer cómo las emociones influyen en la búsqueda de información y si esto produce algún cambio en el comportamiento informacional de la persona. Los resultados demuestran que las emociones positivas son altas pero la influencia negativa demuestra sobrepasarla lo cual puede ser por la nula comprensión del interfaz del recurso digital, además de no obtener los resultados esperados en la consulta. En definitiva las emociones influyen totalmente en la búsqueda de información afectando la relación de usuario-sistema es por ello que Platero (2016) propone una metodología de análisis tomando como base la cuantificación y representación de emociones lo cual permitiría alcanzar una visión global de cómo es el comportamiento informacional del individuo cuando busca la información deseada.

En pocas palabras podemos decir que el comportamiento informativo de los investigadores en Humanidades y Ciencias Sociales tienen un patrón de búsqueda de información lo cual facilita el recojo de datos y análisis de la información para una mejor categorización del comportamiento informativo; sin embargo, siempre debe haber orientación de parte del bibliotecólogo hacia el investigador para cualquier duda o requerimiento que esta pueda tener a lo largo de su investigación.

Tabla N°8
Tabla resumen

Autores Investigadores	Carreras de investigación	Recopilación de datos	Resultados
Castaño (2017)	Ciencias Sociales: Derecho, Historia, Ciencias Políticas, Sociología, Educación, Arqueología y Antropología Humanidades: Arte, Literatura, Comunicación Social, Bibliotecología y Ciencias de la Información,	Técnica más usada: Encuesta Instrumento más usado: Cuestionario	Los investigadores coinciden en la formación de habilidades informativas para mejor el uso de las herramientas tecnológicas.
Benardou, et al (2010)			Las actividades de mayor búsqueda son las relacionadas a la curación de información.
Calva (2003)			Los investigadores realizan búsquedas en relación a los términos o temas de investigación de acuerdo a su avance en la investigación.
Madden (2014)			La biblioteca debe proporcionar todo lo deseado para satisfacer las necesidades de información del usuario
Gómez (2012)			Encuentran difícil aprender nuevo métodos de búsqueda de información pero no quiere decir que no lo puedan intentar.

Nicolás (2014)	Lingüística y Filosofía.	Encuesta <i>Focus group</i>	Las redes sociales se están adentrando en el mundo de recopilación bibliográfica lo cual pueden ser usados a beneficios del investigador.
Ge (2010)		Entrevistas	Pueden adaptarse a las nuevas tecnologías siempre que haya un personal en la biblioteca que pueda orientarles en la formación de habilidades informativas.
Al-Shboul y Abrizah (2016)		Análisis temático El método <i>Persona</i>	El comportamiento informacional puede ser el mismo siempre que haya orientación sobre el uso de los recursos digitales.
Platero (2016)		Observación Auto-informe	Las emociones influyen totalmente en la búsqueda de información afectando la relación de usuario-sistema.

Elaboración propia

4.2. Comportamiento informacional en estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales

Acerca del comportamiento informacional de los estudiantes de pregrado podemos mencionar que existe un aspecto en común encontrado en los autores estudiados el cual trata sobre la muestra investigada debido a que tienen la característica de ser dos tipos de estudiantes: estudiantes en su primer año de estudio universitario y estudiantes de los últimos años de su carrera (González, 2018; Corda y Albornoz, 2014; Comas, et al, 2011; Sabelli y Bercovich, 2018; Pegalajar, 2016; Baro, et al, 2010; Hernández, et al, 2011; Vázquez, 2017; Hernández, 2013) además el instrumento más utilizado es el cuestionario para la recogida de datos, este cuestionario usualmente es enviado vía correo electrónico facilitando así el análisis de los resultados al poder examinarlo en un software

de la computadora, otros instrumentos empleados también son los grupos de discusión y el muestreo por conglomerados. Las carreras que fueron investigadas son Bibliotecología y Ciencias de la Información, Educación, Historia de las humanidades, Periodismo, Lengua Inglesa, Filosofía, Letras españolas e Historia, todo estas dentro de la Ciencias Sociales y Humanidades.

En relación con Baro, et al (2010) realizó el estudio en tres universidades de Nigeria con una muestra de 250 estudiantes de la carrera de Historia en las humanidades. Los resultados muestran que los estudiantes necesitan realizar una excelente búsqueda de información debido a la importancia que le brindan a su estudio universitario por ejemplo requieren hacer las tareas encargadas en clases, la preparación para los exámenes y en el caso de los estudiantes de último año necesitan realizar una búsqueda con más profundidad porque deben presentar *papers* o participar en seminarios lo cual requiere una mayor concentración en la búsqueda. La mayoría de sus estudiantes buscan la información en su biblioteca universitaria debido a que contiene los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas, pero se necesita un mejor apoyo de parte de los bibliotecarios para que los estudiantes puedan aprovechar con mayor efectividad y facilidad los recursos brindados por la biblioteca así el comportamiento informativo de los estudiantes de primer año pueda formarse y lograr habilidades significantes en la búsqueda de información.

Por otro lado Hernández, et al (2011) plantea analizar el comportamiento informativo de jóvenes universitarios con relación a la búsqueda en Internet para validar si el comportamiento informacional corresponde a las características propias que tienen los jóvenes llamada como *generación Google* por lo cual estos autores también dividen su grupo de muestra en dos tipos, estudiantes de primer ciclo y de segundo ciclo. Lo importante a destacar es la diferencia en la búsqueda de información de los dos grupos de muestra porque se evidencia que los estudiantes de primer ciclo tienen la confianza de realizar búsquedas suficientes y con la información encontrada se quedan satisfechos pero es importante enfatizar que estos mismos estudiantes califican a Google como un recurso de búsqueda y desconocen que Google es un motor de búsqueda. En cuanto a los estudiantes de segundo ciclo alegar que ellos tienen un tiempo previo en el cual aprendieron cómo realizar correctamente las búsquedas de información además ellos mencionan que el Internet te puede dar mucha información pero no sabemos exactamente cuánto de esta información es verídica y pueden ser tomadas como fuentes de

información, es así que estos individuos usan el tiempo requerido para tener una excelente búsqueda de información. En suma podemos decir que se debe mejorar el comportamiento informativo de la generación Google mediante la alfabetización informacional empleada por la biblioteca y aprovechar de manera eficiente y eficaz la información encontrada y ofrecida en el Internet. Igualmente Hernández (2013), realiza una investigación similar en la cual expone que los estudiantes universitarios utilizan ínfimamente estrategias de búsqueda y selección de información online, esto quiere decir que los estudiantes no emplean las estrategias conocidas para una mejor búsqueda de información, quizá los estudiantes sientan que emplean estrategias de información pero en el análisis se descubre que no lo hacen. Es por ello la importancia de las estrategias de búsqueda de información para una mejor planificación de la información encontrada, claramente existe la predisposición de los estudiantes para realizar talleres en los cuales asistan y aprendan las estrategias de búsqueda de información y puedan desarrollar búsquedas académicas con más efectividad y sencillez.

Con relación a Vázquez, et al (2017) plantea una investigación en la cual la muestra son estudiantes de Ciencias Sociales, se halla que el comportamiento informacional respecto a la variable comunicación es elevado debido a que son las más comunes y sencillas de usar aunque el uso de herramientas online se encuentra en tercer lugar por lo cual debería necesitar de más orientación para los estudiantes en cuanto a la herramientas online que ayudan en la búsqueda de información y así sean más competentes. Asimismo, el artículo revisado se centraba en saber si existen diferencias en el comportamiento informacional en relación al género de la persona, es decir si hay diferencias en la búsqueda de información del varón y la mujer, el resultado es que no existe ninguna diferencia, en cambio ambos géneros son totalmente competentes en cuanto al uso de las herramientas online, la síntesis del conocimiento y la búsqueda de información por consiguiente ambos individuos tienen el comportamiento informativo similar y no existiría ninguna diferencia en ambos géneros.

Con referencia a Pegalajar (2016), presenta la interrogante de conocer las estrategias utilizadas por los estudiantes de la carrera de Educación para la búsqueda de información y cómo afecta que algunos tengan clases semi-presenciales y otros presenciales además de conocer cuál es la diferencia en la búsqueda de ambos grupos. El resultado expresa que en ambos grupos de estudiantes uno de los componentes que más afectan es el componente afectivo por tanto el estado anímico y físico del individuo puede

afectar en las estrategias de búsqueda de información, con respecto a lo último también el estudio demuestra que existen carencias respecto a lo mencionado además de resultarles dificultoso el cómo almacenar la información, no obstante los estudiantes demuestran conocimientos y habilidades para saber dónde buscar información sobre su carrera o el curso que lleven. Con lo encontrado se puede concluir que es necesaria la intervención de profesionales que puedan orientar en un correcto uso de las estrategias de búsqueda de información además de ayudar a ambos grupos de estudios en las dificultades que puedan presentarles debido al método de enseñanza que optaron.

Por otra parte Sabelli y Bercovich (2018) realizan su investigación en estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información en las cuales identifica que el grupo de muestra se encuentra satisfecho luego de realizar las búsquedas correspondientes para satisfacer sus necesidades de información y esto se corrobora con las estrategias de búsqueda de información las cuales son efectivas y de un nivel elevado ya que usan operadores booleanos, ontologías, etcétera, que permiten encontrar la información más efectiva y con un porcentaje mayor de fuentes de información verídicos y confiables. Por el contrario Corda y Albornoz (2014) demuestran en su investigación que el grupo estudiado presenta dificultades respecto a las estrategias de búsqueda de información además que estos estudiantes de Bibliotecología solo se limitan a buscar en los portales de internet y en pedir orientación a sus compañeros del mismo ciclo o superiores, de ahí sabemos que el grupo estudiado por Sabelli y Bercovich (2018) son estudiantes de los últimos años de su carrera, en cambio la muestra de Corda y Albornoz (2014) son estudiantes de primer año de estudio, estos recién entraron a la vida universitaria por lo cual su limitación en la búsqueda es solo el uso del motor de búsqueda de Google y desconocen las bases de datos, repositorios institucionales, revistas electrónicos, etcétera.

En relación con Comas, et al (2011) destaca que los estudiantes universitarios de tercer ciclo presentan un nivel óptimo para usar el Internet con fines académicos pero los servicios bibliotecarios que brinda su biblioteca son usados con menor frecuencia. En cambio la autopercepción del estudiante de noveno o decimo ciclo es significativa en relación a los servicios brindados por la biblioteca empleando habitualmente estos servicios en función de la necesidades que originan la carrera a la cual pertenecen. Es conveniente que los servicios de biblioteca sean más difundidos para que su alcance sea mayor e incluir talleres en los cuales se fomenta el correcto uso de las estrategias de búsqueda de información y así los estudiantes de primer año pueden aprender y

acostumbrarse a las estrategias presentadas. En otro orden de ideas, Gonzáles, et al (2018) demuestra que los estudiantes están más conectados a Internet mediante el celular, teléfono inteligente, lo cual produce que los estudiantes puedan realizar otras estrategias de búsqueda en relación al celular. Otro punto importante de los estudiantes es que realizan búsquedas sobre temas laborales y profesionales con mayor recurrencia. En este artículo se demuestra que los estudiantes deberían tener la capacidad de utilizar el tiempo para actividades productivas pero dependería netamente de las necesidades de los estudiantes, la condición sociodemográficas y el factor emocional.

En definitiva podemos identificar que el comportamiento informacional tiene diversos factores que pueden afectar positiva o negativamente además de conocer adecuadamente a nuestros estudiantes de pregrado y determinar si tienen un comportamiento definido o necesitan de la alfabetización informacional para conocer y aplicar estrategias de búsqueda de información además de emplear correctamente los servicios de información brindadas por la biblioteca de la universidad.

Tabla N°9
Resumen capítulo IV

Autores	Carreras de estudio	Recopilación de datos	Muestra empleada	Resultados
Hernández, (2013)	Bibliotecología y Ciencias de la Información, Educación, Historia de las humanidades, Periodismo, Lengua Inglesa, Filosofía,	Cuestionario enviado vía correo electrónico Grupos de discusión y el muestreo por conglomerados.	Dos tipos: estudiantes de primer ciclo y de segundo ciclo.	Los estudiantes no emplean las estrategias de búsqueda de información pero existe la predisposición de los estudiantes para realizar talleres.
Comas, et al. (2011)	Letras españolas Historia		Estudiantes universitarios de tercer ciclo	Los estudiantes universitarios de tercer ciclo presentan un nivel

			y de noveno o decimo ciclo	óptimo para usar el Internet con fines académicos en cambio los estudiante de noveno o decimo ciclo emplean los servicios brindados por la biblioteca. Como se lee, existe una clara diferencia entre ambos tipos de estudiantes.
Corda y Albornoz, (2014)			Estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información	Los estudiantes de primer año de estudio se limitan a buscar en los portales de internet y en pedir orientación a sus compañeros del mismo ciclo o superiores y no usan los recursos brindados por la biblioteca.
Sabelli y Bercovich, (2018)				Los estudiantes de último año emplean estrategias de búsqueda de información que

				son efectivas y de un nivel elevado ya que usan operadores booleanos, ontologías, etcétera.
Baro, et al, (2010)			250 estudiantes de la carrera de Historia en las humanidades	El comportamiento informativo de los estudiantes de primer año es mínimo pero pueden formarse y lograr habilidades significantes en la búsqueda de información.
Hernández, et al (2011)			Dos tipos: estudiantes de primer y segundo ciclo	Existe diferencia claras en la búsqueda de información de los dos grupos de muestra. Se recomienda mejorar el comportamiento informativo de la generación Google mediante la alfabetización informacional

Vázquez, (2017)			Estudiantes de Ciencias Sociales	Ambos géneros son totalmente competentes en cuanto al uso de las herramientas online.
Pegalajar, (2016)			La carrera de Educación presencial y semi-presencial	El componente afectivo influye en demasía al estudiante. Además es necesaria la intervención de profesionales que puedan orientar en un correcto uso de las estrategias de búsqueda.
Gonzales (2018)				Los estudiantes deberían tener la capacidad de utilizar el tiempo para actividades productivas pero dependería netamente de las necesidades de los estudiantes, la condición sociodemográficas y el factor emocional.

Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. El comportamiento informacional, según lo analizado, se puede definir como características o patrones que el individuo o la persona posee para poder realizar estrategias de búsqueda de información con resultados satisfactorios.
2. La literatura analizada describe el comportamiento informacional ligado a acciones relacionadas con la búsqueda de información, la alfabetización informacional y los servicios de información; además de incluir factores internos como la motivación del individuo, el estado emocional y anímico de la persona en cuanto a los factores externos los más importantes son el ambiente en el cual se encuentra ubicado el individuo, las condiciones sociodemográficas que podrían afectar en un porcentaje menor o mayor a la persona y finalmente los conocimientos y aptitudes que tenga el individuo.
3. Respecto a los grupos de estudiantes investigados podemos concluir que existe una diferencia notoria en el uso de información porque los estudiantes de primer año presentan un ínfimo conocimiento sobre estrategias de búsqueda lo cual reduce las posibilidades de encontrar información confiable y veraz que demuestren una correcta selección de fuentes de información,
4. La literatura analizada señala que los estudiantes de último año tienen las capacidades y componentes para usar la información del Internet de manera eficaz y eficiente además de conocer los repositorios institucionales, bases de datos y revistas electrónicas.
5. Respecto a los investigadores se concluye que tienen los conocimientos y habilidades para realizar una correcta búsqueda de información pero resaltar que su comportamiento informacional puede verse afectada por factores internos y externos durante la investigación que realiza.
6. La revisión exhaustiva de la literatura pone de manifiesto una mejor definición del Comportamiento Informacional por lo cual puede variar según las perspectivas de los autores que si bien no es un factor negativo se pide un mayor conceso al respecto.

RECOMENDACIONES

1. Es importante realizar o incentivar las investigaciones sobre el comportamiento informacional en el campo de las Humanidades y Ciencias Sociales debido a que la literatura de revisión es difícil de hallar además de que las investigaciones con más cantidad son de las carreras de salud o temáticas muy específicas.
2. Es recomendable crear un banco de casos sobre el comportamiento informacional de los usuarios debido a que se puede comparar o comprobar cómo se comporta nuestros usuarios en determinadas situaciones y cuáles son los resultados que se tienen para poder comprender a nuestro usuario.
3. Los cursos, talleres y seminarios sobre comportamiento informacional son convenientes para poder saber cuál es el comportamiento del usuario en la unidad de información y cómo poder potenciarlo para que logré los resultados esperados de la institución.
4. Es fundamental formar comunidades de profesionales en Bibliotecología para intercambiar experiencias sobre comportamiento informacional.
5. Es crucial realizar estudios multidisciplinarios sobre comportamiento informacional debido a que los profesionales de otras disciplinas son importantes y necesarios para poder conocer todas las características del usuario ya sea el entorno psicológico, social, salud emocional, etcétera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, S. (2011). *Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú* [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2109>
- Alvarado, D. (2015) *Habilidades informativas para mejorar el acceso a la información en la Biblioteca Institucional de la Autoridad Nacional del Agua* [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13805>
- Al Shboul, M. K. y Abrizah, A. (2016). Modes of information seeking: Developing personas of humanities scholars. *Information development*, 32(5), 1786-1805.
- Arroyo, M. L. y Cortés-Vera, J. D. (2014). Competencias informacionales de estudiantes universitarios: Una responsabilidad compartida. Una revisión de la literatura en países latinoamericanos de habla hispana/Information competencies of university students as a shared librarian-faculty responsibility. A literature review in latin american spanish-speaking countries. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 37(2), 117-126.
<https://search.proquest.com/docview/1524719116?accountid=12268>
- Baro, E. E., Onyenania, G. O. y Osaheni, O. (2010). Information seeking behaviour of undergraduate students in the humanities in three universities in Nigeria. *South African Journal of Libraries y Information Science*, 76(2), 109–117.
<https://doi.org/10.7553/76-2-74>
- Benardou, A., Constantopoulos, P., Dallas, C., y Gavrilis, D. (2010). Understanding the information requirements of arts and humanities scholarship. *The International Journal of Digital Curation*, 1(5), 18-33.
- Berrío-Zapata, C., Moreira, F. M., Sant'Ana, R. C. y Ortega, M. L. M. (2016). El paradigma de comportamiento informacional como alternativa para comprender los fenómenos informacionales en américa latina. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 39(2), 133-147.
<https://search.proquest.com/docview/1792380279?accountid=12268>

- Calva, J. J. (2003). Necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales. *Revista General de Información y Documentación*, 13(2), 155-180.
- Calva, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva, J. J. (2013). Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L16
- Calva, J. J. (2015). Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones bibliotecológicas y de la información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L68
- Cano, E. V., Díaz, V. M., Berea, G. A. M. y Garzón, E. G. (2017). La competencia digital del alumnado universitario de Ciencias Sociales desde una perspectiva de género. *Prisma Social: revista de investigación social*, (19), 347-367.
- Castrillón, E. P. (2010). Las redes sociales de Internet: también dentro de los hábitos de los estudiantes universitarios. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 9(17), 107-116.
- Chacón, J., Winston, B., Herrera, J. C. B., Vivas, G. P. M. y Peña, H. A. C. (2010). Reconceptualización sobre competencias informacionales. Una experiencia en la educación superior*. *Revista De Estudios Sociales*, (37), 121-142. <https://search.proquest.com/docview/847667927?accountid=12268>
- Comas, R., Sureda, J., Pastor, M. y Morey, M. (2011). La búsqueda de información con fines académicos entre el alumnado universitario. *Revista española de documentación científica*, 34(1), 44-64.
- Cordeiro, M. C. y Albornoz, S. B. (2014). Estudio sobre comportamiento informacional de alumnos y alumnas avanzados de la carrera de Bibliotecología de Universidad Nacional de La Plata, Argentina. En: Casarin, Helen de Castro Silva (coord.). Estudos de usuários da informação. Marília: Thasaurus Editora. En Memoria Académica. <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.358/pm.358.pdf>

- da Mata, M. L., Casarin, H. d. C. S., y Marzal, M. A. (2016). A competência informacional como disciplina curricular na formação de bibliotecários na Espanha e no Brasil/La alfabetización informacional como disciplina curricular en la formación de bibliotecarios en España y Brasil. *Anales De Documentación*, 19(2), 1-15. <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.19.2.222171>
- Campana, T. (2017). *Influencia de un taller de alfabetización informacional en el comportamiento de tesis de maestría de una universidad privada de los Olivos 2016*. [Tesis para doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5195>
- Díaz, M. S. (2012). La gestión de competencias informacionales en las universidades: reto para los profesionales de la información. *Vivat Academia*, 15(121), 50-64. <https://search.proquest.com/docview/1371422086?accountid=12268>
- Fernández, A. (2015). *Evaluación de competencias informacionales en alumnos adultos con experiencia laboral (EPE) de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)* [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13812>
- Fernández-Ramos, A. (2016). Factores de éxito en tutoriales en línea de competencias informacionales. Revisión sistemática. *Revista Española De Documentación Científica*, 39(2), 1-20. <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.2.1291>
- García Martínez, B. J. (2019). Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 84-109.
- Ge, X. (2010). Information-Seeking Behavior in the Digital Age: A Multidisciplinary Study of Academic Researchers. *College y Research Libraries*, 71(5), 435-455. <https://doi.org/10.5860/crl-34r2>
- Gonz, L. (2018). User studies on library research support services planning: A case of study. *Biblios*, (72), 80-93. <http://dx.doi.org/10.5195/biblios.2018.427>
- González, M. V., Martínez, M. A., Zayas, M. y López, J. (2017). Nuevos espacios y retos para los actuales profesionales de la información. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 40(3), 317-325. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.rib.v40n3a10>

- González-Quñones, F., Tarango, J., y Fierro-Ramírez, L. A. (2018). Identificación de capacidades digitales en estudiantes y docentes universitarios del área de humanidades. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 29, 54–78. <https://doi.org/10.5209/CDMU.60542>
- González-Teruel, A. (2015). Estrategias Metodológicas Para La Investigación Del Usuario en Los Medios Sociales: Análisis De Contenido, Teoría Fundamentada Y Análisis Del Discurso. *El Profesional de La Información*, 24(3), 321–328. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.12>
- González-Teruel, A., y Andreu-Ramos, C. (2013). Investigación del comportamiento informacional a través del análisis de redes sociales. *El Profesional de La Información*, 22(6), 522–528. <https://doi.org/10.3145/epi.2013.nov.04>
- Gutiérrez, C. (2011). *La comprensión lectora inferencial y el aprendizaje significativo de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1665>
- Hernández Salazar, P. (2018). Perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica*.
- Identificación de capacidades digitales en estudiantes y docentes universitarios del área de humanidades. (2018). *Cuadernos De Documentacion Multimedia*, 29, 54-78. <http://dx.doi.org/10.5209/CDMU.60542>
- Mac Dowall, E. (2009). *Relación entre las estrategias de aprendizaje y la comprensión lectora en alumnos ingresantes de la Facultad de Educación de la UNMSM*. [Tesis para Magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2398>
- Madden, R. (2014). Information behaviour of humanities PhDs on an information literacy course. *Reference Services Review*, 42(1), 90–107. doi:10.1108/rsr-07-2013-0034
- Montesi, M. (2011). El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana. *Ibersid*, 5, 61–70

- Morales López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82.
- Moreno, G. C., y Delgado, S. C. (2013). Evaluación de la competencia digital y las actitudes hacia las TIC del alumnado universitario. *Revista de investigación Educativa*, 31(2), 536-536.
- Nicolas, F. (2015). Estudio del Comportamiento Informacional de los investigadores de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia. *Cuadernos De Gestión De Información*, 4, 80-100. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/219571>
- Núñez, I. A. y Zayas, I. (2016). Análisis de modelos sobre Comportamiento Informacional, desde un enfoque socio-psicológico. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 12(1), 63-89.
- Núñez, I. A. e Irisleydis, Z. C. (2013). Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al comportamiento informacional. *Bibliotecas. Anales De Investigación*, (8-9), 50-75.
- Olivares, A. B., y Roca, G. D. (2012). La competencia informacional en la enseñanza obligatoria a partir de la articulación de un modelo específico/Addressing information competence in compulsory education through a specific model. *Revista Española De Documentación Científica*, 35, 100-135.
- Oliveira, E. P., y de Paula, C. P. A. (2017). Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. *Prisma.Com*, 34, 46-63. <https://doi.org/10.21747/16463153/34a3>
- Orellana, L. (2012) *Uso de Internet por jóvenes universitarios de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Federico Villareal*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2555>
- Pegalajar-Palomino, M. D. C. (2016). Estrategias de aprendizaje en alumnado universitario para la formación presencial y semipresencial. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 659-676.

- Platero, M., y Ortoll, E. (2016). El factor emocional en la búsqueda de información. *Ibersid*, 10(1), 23–32.
- Restrepo, A. M. G. (2012). Comportamiento en la búsqueda de información: El caso de los estudiantes de postgrado/Behavior in information seeking: The case of graduate students. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 35(2), 133-148.
- Rosas, A. S., y Calva González, J. J. (1997). Identificación de las Necesidades de información de los usuarios: un estudio. *Revista: Documentación de Ciencias de la Información*, (20), 207-224.
- Saavedra, J. (2017). *Evaluación del Taller de Formación de Usuarios de la Universidad San Martín de Porres, Santa Anita: aplicación de las directrices sobre desarrollo de habilidades informativas de la IFLA*. [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7260>
- Sabelli, M, y Bercovich, I. (2018). Comportamiento informativo de estudiantes en Bibliotecología: la satisfacción de necesidades de información. *Investigación bibliotecológica*, 32(75), 183-222. <https://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.75.57968>
- Serrano, M. J. H. (2013). La búsqueda y selección de la información online: análisis de las acciones estratégicas de los estudiantes universitarios. *Teoría De La Educación; Educación y Cultura En La Sociedad De La Información*, 14(2), 85-106.
- Serrano, M. J. H., y Sánchez, M. G. (2011). La generación google. Evolución en las predisposiciones y comportamientos informativos de los jóvenes/The google generation: An evolution in youngs' informational predispositions and behaviors. *Pedagogía Social*, (18), 41-56.
- Sánchez, M. (2020) Servicios bibliotecarios con consonancia emocional: Tutoría bibliotecaria. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 119(1), 170-179
- Tirado, A. U., y Pinto, M. (2014). 75 lecciones aprendidas en programas de alfabetización informacional en universidades iberoamericanas/75 lessons learned from

information literacy programs in ibero-american universities. *Revista Española De Documentación Científica*, 37(3), 1-18.

Torrejón, B. (2013). *Habilidades informativas de los estudiantes del Instituto Tecnológico del Norte de Trujillo*. [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13759>

Torrijo, M. Q. (2010). Introducción de la alfabetización informacional en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información. *ACIMED*, 21(1), 99–110.

Viviana, F. M. (2018). Comportamiento informacional: Nuevos escenarios, nuevos desafíos. *Paginas A y B*, 3-16.

Castañó, W. (2017). Information behavior in researchers at the institute of political studies of the university of antioquia. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 40(2), 145-152. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.rib.v40n2a03>

Woida, L. M. (2017). A cultura informacional na Documentação na Espanha. *Ibersid*, 11(1), 67–74.