

# USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos  
y comunidades sociales

---

*Juan José Calva González*  
Coordinador



**Z678.88**  
**U883**

Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.  
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)  
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos. 5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## Contenido

INTRODUCCIÓN . . . . .	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS . . . . .	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN . . . . .	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP) . . . . .	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL . . . . .	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ . . . . .	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO . . . . .	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESAFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC) . . . . .	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN . . . . .	185
Lucrecia Felquer	
Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL . . . . .	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ . . . . .	231
Martha Sabelli	
Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO . . . . .	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN? . . . . .	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA . . . . .	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES. . . . .	299

# Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP)

GERARDO RUIZ LÓPEZ

*Instituto Mexicano del Seguro Social, México*

## ESTUDIOS DE USUARIOS

**E**n la actualidad los estudios de usuarios conforman un área multidisciplinaria del conocimiento en la que se realizan investigaciones para analizar, cualitativa y cuantitativamente, sus hábitos de información, para detectar las necesidades de información, identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda de información, para evaluar la satisfacción del usuario y para determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información.<sup>1</sup>

En el ámbito hispanoparlante, podemos identificar tres definiciones de estudios de usuarios en las cuales se expresan diferentes puntos de vista, los cuales no se sustituyen, sino que se complementan entre sí.

---

1 Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*; Patricia Hernández. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*; Aurora González-Teruel. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*.

- Sanz-Casado afirma que “[...] los estudios de usuarios tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, para identificar su consumo de información”.<sup>2</sup>
- Hernández Salazar menciona que “[...] los estudios de usuarios son un área multidisciplinaria del conocimiento que, a partir de diferentes métodos de investigación, analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario”.<sup>3</sup>
- González-Teruel indica que “[...] el estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información”.<sup>4</sup>

## EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

El tema del comportamiento informativo fue tratado desde finales de la década de 1940 en la Conference on Information Science of the Royal Society (CISRS), cuando fueron presentados diversos trabajos sobre el comportamiento informativo de científicos y tecnólogos. Lo anterior sucedió diez años antes del establecimiento del Institute of Scientific Information (ISI) en Gran Bretaña, que fue la primera institución dedicada a ese campo.<sup>5</sup>

En una visión más contemporánea, T. D. Wilson sostiene que “[...] el comportamiento informativo comprende todas las actividades derivadas de las necesidades de información de una persona, la búsqueda que origina esta necesidad por cualquier medio, y el uso y transferencia de esa información”.<sup>6</sup>

---

2 Elías Sanz, *Op. cit.*

3 Patricia Hernández. *Op. cit.*

4 Aurora González-Teruel. *Op. cit.*

5 T. D. Wilson. “Models in Information Behaviour Research”.

6 *Ibid.* 249.

Wilson también señala que “[...] el comportamiento informativo comprende aspectos cognitivos en todo lo que concierne a la generación, transferencia y uso de la información, y que establece un enlace entre los significados de la información en diferentes contextos”.<sup>7</sup> Lo cual como se ha visto antes, marca un tipo de estudio de usuarios diferente.

Fisher y Julien señalan que “[...] el comportamiento informativo se centra en las actividades para cubrir las necesidades de información de las personas; sobre cómo buscar, gestionar, dar y utilizar la información en los diversos roles que desempeñan en su vida diaria”.<sup>8</sup>

Dinet destaca que “[...] el comportamiento informativo comprende la totalidad de la conducta humana con relación a todas las fuentes y canales de información (televisión, teléfono, documentos en papel, Internet, la comunicación cara a cara, etcétera)”.<sup>9</sup>

## MODELOS DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Las investigaciones del comportamiento informativo han derivado en propuestas de diferentes modelos que representan la conducta humana relacionada con la búsqueda, evaluación y uso de la información. En la actualidad, existen varios modelos sobre el comportamiento informativo, y cada vez se suman más. Al respecto, Wilson presentó un resumen de modelos de comportamiento informativo que esquematizan los procesos de búsqueda de información y otros aspectos del comportamiento informativo, que muestran la relación entre la comunicación y el comportamiento informativo en general, la búsqueda de información y la búsqueda en los sistemas de recuperación de información.<sup>10</sup>

---

7 T. D. Wilson. “The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use”, 197.

8 Karen Fisher y Heidi Julien. *Information behavior*, 1.

9 Jérôme Dinet, *Information Retrieval in Digital Environments*, 4.

10 Wilson. *Op. cit.*

Un modelo que fue analizado con mayor detalle es el de Leckie, Pettigrew y Sylvain, ya que analiza los elementos relacionados con la búsqueda de información por parte de diferentes profesionales diferenciando sus necesidades por rol y actividades dentro de un contexto específico, incluidos los profesionales de la salud. Este modelo es conocido en inglés como The Information Seeking of Professionals Model, y fue diseñado a partir de un metaanálisis de la literatura acerca del comportamiento informativo, hábitos y prácticas de información en tres grupos de profesionistas: ingenieros, profesionales de la salud y abogados.<sup>11</sup>

Para completar esta revisión de la literatura sobre modelos de CI, al analizar la literatura disponible en México se detectaron tres modelos; el primero es el Modelo para elaborar programas de formación en el uso de tecnologías de información para comunidades de instituciones de educación superior implementado por Hernández, en el cual se establece que “[...] las funciones del modelo son describir el proceso para elaborar programas de formación en el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior y establecer modelos en el área de formación de usuarios que puedan retomarse y comprobarse”.<sup>12</sup>

El segundo es el Modelo sobre las necesidades de información (NEIN) desarrollado por Calva y que ha tenido varias reproducciones. Este modelo, como su nombre lo indica se centra en las necesidades de información, y se ha aplicado para estudiar comunidades de vitivinicultores mexicanos (2015, 2014, 2010). El modelo de Calva consiste en tres fases principales para determinar las necesidades de información de una comunidad de usuarios:

1. Surgimiento de las necesidades de información.

---

11 Gloria J. Leckie *et al.*, “Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers”.

12 Patricia Hernández, “Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de las tecnologías de información en instituciones de educación superior”, 171.



2. La manifestación de las necesidades de información a través de un comportamiento informativo.
3. La satisfacción de dichas necesidades de información.<sup>13</sup>

El último modelo que se ha publicado es el de Vega, Rojas y Mazón (2008), el cual fue desarrollado a partir de obtener evidencias empíricas de los procesos de apropiación de las habilidades informativas de alumnos de sexto grado de la Ciudad de México; y que se fundamenta en investigaciones realizadas (alrededor de 20 años) por el Laboratorio de Cognición y Comunicación de la UNAM, para identificar como los niños buscan, analizan, integran y se apropian de la información sobre temas que son de su interés. El esquema tiene como base teórica la perspectiva sociocultural a partir del estudio de las interacciones dialógicas de los alumnos.<sup>14</sup>

## METODOLOGÍA

### Investigación del comportamiento informativo de los médicos psiquiatras

A partir de la revisión de la literatura presentada, podemos afirmar que existen pocas investigaciones que profundicen sobre el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras y las que existen sobre médicos generales se refieren más a las necesidades de información o preferencias por cierto tipo de recurso de información.

Acorde con ello, se determinó que el objetivo de este trabajo fue investigar el comportamiento informativo, no la conducta de los médicos en el uso de la información, sino su comportamiento cuando tenían la información ante ellos, esto es, a través de su práctica

---

13 Juan J. Calva, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, 155.

14 Guadalupe Vega *et al.* "Apropiación de habilidades para información: estudio con alumnos de educación primaria".

clínica. Por lo tanto, en esta investigación se pretende caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica con respecto a sus necesidades de información y a la búsqueda de información para atender a sus pacientes. Adicionalmente, este estudio aportará elementos para identificar los recursos y servicios de información que demandan los médicos psiquiatras.

Se partió del supuesto de que el acceso a las tecnologías y recursos de información no es suficiente para garantizar una mejora, ya que es necesario fortalecer las habilidades y conocimientos sobre la búsqueda y evaluación, así como compartir o producir información que poseen los médicos psiquiatras; por lo que este fortalecimiento debe hacerse desde el conocimiento profundo del comportamiento informativo de los médicos en la práctica clínica.

El estudio se basó en una metodología aplicada en donde se combinaron las técnicas de encuesta y la entrevista a profundidad (mixto).<sup>15</sup>

El método etnográfico de comunicación sirvió para analizar el corpus lingüístico surgido de la entrevista. La consistencia de los resultados obtenidos en cada una de las fases del estudio se logró corroborando los resultados del ERI con lo obtenido por el EPCI (triangulando) con el objetivo de garantizar la consistencia sobre el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras.

Partimos del supuesto de que mediante la combinación de técnicas es posible caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras con respecto a sus necesidades de información y búsqueda de información para la toma de decisiones en su práctica clínica.

---

15 Los métodos mixtos representan un intento por legitimar la utilización de múltiples enfoques para resolver los planteamientos de problemas de investigación, más que restringir las elecciones de los (as) investigadores (as). Rechazan el dogmatismo y la cerrazón. Son una forma creativa, expansiva, plural, complementaria y ecléctica de elegir la forma de indagar y conducir estudios. El planteamiento es lo más importante del proceso investigativo, el método debe seguirlo de manera que se responda a las interrogantes propuestas de la manera más útil, profunda y completa. Para efectuar un estudio debemos considerar todas las características relevantes de la investigación cuantitativa y cualitativa, <https://es.slideshare.net/conyas16/sampieri-metodos-mixtos>.

Cabe señalar que, a través de las necesidades de información, búsqueda de información, fuentes de información, conciencia de información y la valoración de la información que realizaron los médicos, se analizó su comportamiento informativo; todas estas variables fueron tomadas del modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain.<sup>16</sup>

El objetivo general de la investigación fue analizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica por medio del método etnográfico de comunicación.

A continuación, se explican las fases del estudio:

Fase 1. El objetivo de esta fase es identificar si el rol y las tareas asignadas a los médicos psiquiatras influyen en las fuentes seleccionadas y en el tipo de necesidades de información que surgen de su actividad clínica, de investigación o docente. Para alcanzar el objetivo, se aplicó la Encuesta de Roles e Información (ERI).

Fase II. En esta fase se efectuó una Entrevista a Profundidad del Comportamiento Informativo (EPCI) con el objetivo de obtener evidencias de manera focalizada sobre las habilidades, criterios de valoración y procesos relacionados con la búsqueda de información bibliográfica. De manera importante, se considera el concepto de conciencia de la información entendida como la noción personal de las fuentes de información (personales y documentales), así como de su importancia para el médico psiquiatra.

Fase III. Ratificar la consistencia de los resultados obtenidos en cada una de las dos fases anteriores corroborando los resultados del ERI con lo obtenido por el EPCI (triangulando); además, se contextualizan los resultados mencionados.

Para efectos de esta investigación, se tomaron en cuenta tres entidades médicas. La muestra se compuso de 92 médicos psiquiatras

---

16 Gloria Leckie. *Op. cit.*

con tres categorías: 16 médicos de base (MPB), 16 médicos de confianza (MPC) y 60 médicos residentes (MR).

### Instrumento Encuesta de Roles e Información (ERI)

El instrumento consta de las siguientes secciones: datos demográficos, clínica, investigación, medicina basada en la evidencia, necesidades de información y fuentes de información, para conformar un total de 34 preguntas, las cuales se dividen en rol, necesidades de información, búsqueda de información, fuentes de información, valoración y conciencia de la información.

### Validación interna del ERI

La validación interna del ERI la realizó un grupo de tres especialistas en metodología de estudios de usuarios y que poseen una formación en Bibliotecología y Estudios de la Información, y forman parte del Comité Tutorial de la presente investigación. Su trabajo consistió en discriminar las preguntas de la entrevista según las variables del modelo de Leckie *et al.* efectuar una redacción clara y pertinente sobre las preguntas contenidas en la encuesta, así como realizar comentarios convenientes sobre la elaboración de gráficas para poder ver representados los resultados.

El cuestionario fue revisado por médicos del Centro de Salud Mental de la Universidad Nacional Autónoma de México (CSMUNAM), donde se entrevistó a psiquiatras clínicos para enriquecer el cuestionario tomando en cuenta sus comentarios y sugerencias; lo anterior se vio optimizado con las observaciones puntuales y específicas del personal de investigación del Centro.

### Instrumento Entrevista a Profundidad sobre Comportamiento Informativo (EPCI)

En la fase 2 de la investigación, se empleó la Entrevista a Profundidad sobre Comportamiento Informativo (EPCI), donde se abordaron situaciones relacionadas con la búsqueda y con los conocimientos

para buscar y evaluar información de necesidades de información que surgen en la práctica clínica. La EPCI consta de situaciones que se diseñaron tomando como base el modelo de Leckie *et al.*<sup>17</sup> Esto es porque el objetivo fue obtener evidencias de manera focalizada sobre las habilidades, criterios de valoración y procesos relacionados con la búsqueda de información bibliográfica de los médicos psiquiatras.

#### MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS: MÉTODO ETNOGRÁFICO DE LA COMUNICACIÓN (MEC)

Para analizar el corpus lingüístico obtenido a través de la EPCI, se aplicó el MEC señala que la etnografía es un campo de estudio que se ocupa principalmente de la descripción y análisis de la cultura; la lingüística es una disciplina que trata, entre otras cosas, de la descripción y el análisis de los códigos del idioma. El MEC cuenta con las siguientes unidades de análisis.<sup>18</sup>

Es importante mencionar que este método ya ha sido implementado en investigaciones sobre el comportamiento informativo en México.<sup>19</sup> De acuerdo con Vega:

A partir del MEC es posible elaborar esquemas comprensivos de las situaciones, los eventos y los actos comunicativos identificados, así como de sus frecuencias; también se puede elaborar un esquema integral jerárquico donde pueden observarse tanto la dinámica como las interrelaciones de las situaciones, los eventos y los actos comunicativos.<sup>20</sup>

---

17 Gloria Leckie *et al.* *Op. cit.*

18 Muriel Saville. *The ethnography of communication: An introduction.*

19 Guadalupe Vega. "Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de primaria". Maiella Martínez Jiménez. "El impacto de los documentos electrónicos en la investigación filosófica: Comportamiento informativo de los investigadores del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM".

20 Guadalupe Vega, *Op. cit.*

En esta investigación, se aplicó el MEC para obtener evidencias sobre las habilidades, criterios de valoración y procesos relacionados con la búsqueda de información bibliográfica, a partir del análisis que emplearon los médicos entrevistados con el instrumento EPCI. En el presente trabajo, las unidades de análisis se representan de la siguiente forma:

El diseño de la investigación siguió los principios de pirámide invertida (DIP, por las siglas del inglés Dynamic Inverted Pyramid), que combina la interpretación detallada de los datos estadísticos obtenidos con la interpretación pormenorizada del corpus lingüístico. El método DIP se desarrolló por Wegerif y Mercer<sup>21</sup> y tiene como objetivo: “Integrar varios niveles de abstracción en los datos recogidos mediante el aislamiento de estrategias verbales específicas que llevan a la construcción social del conocimiento a través del andamiaje de los sujetos de estudio”.<sup>22</sup>

Se considera que la aplicación del método DIP permitirá un análisis riguroso y exhaustivo mediante el cual será posible comprender mejor el comportamiento informativo de los sujetos de estudio, ya que permite ir de una perspectiva general a una más específica, así como contrastar y contextualizar los resultados obtenidos. En la figura 1 se muestra la forma en la que se obtendrán los datos.

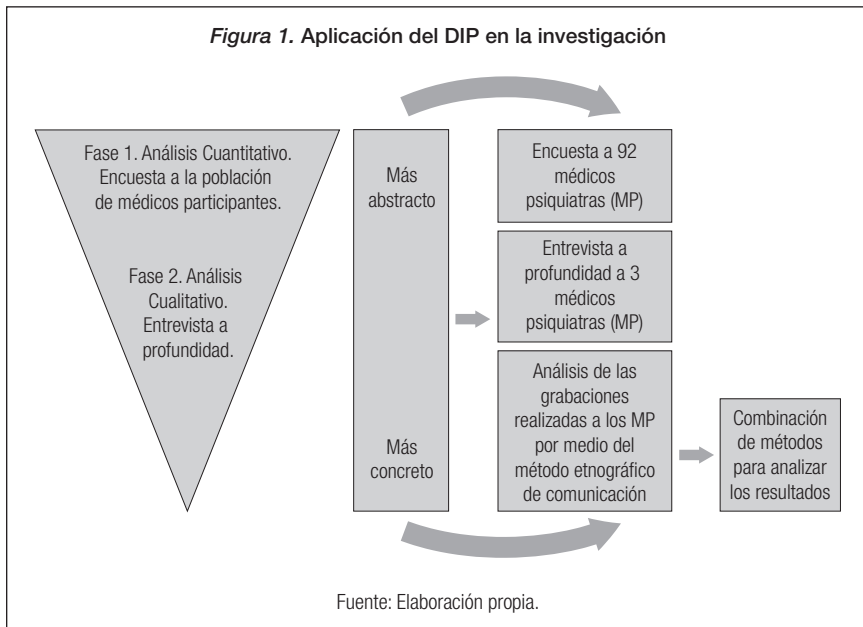
## TRIANGULACIÓN METODOLÓGICA

En el transcurso de una investigación, surge un cúmulo de información cuya confiabilidad y consistencia de datos el investigador está obligado a asegurar; una manera de hacerlo es mediante la triangulación de los datos obtenidos. Al respecto, Stake señala

---

21 Rupert Wegerif y Neil Mercer, “Using computer-based text analysis to integrate qualitative and quantitative methods in research on collaborative learning”.

22 Rupert Wegerif *et al.*, “Language for the social construction of knowledge: Comparing classroom talk in Mexican preschools”, 133-137.



que “[...] el investigador cualitativo está interesado en la diversidad de percepción, incluso en las múltiples realidades en las cuales viven los individuos. La triangulación ayuda a identificar las diferentes realidades”.<sup>23</sup>

Para Denzin, “[...] la triangulación es el uso de métodos múltiples en el estudio de un mismo objeto”.<sup>24</sup> Para el mismo autor, hay cuatro tipos de triangulación:

- Triangulación de los datos (tiempo, espacio y persona).
- Triangulación del investigador (observadores múltiples contra observadores únicos).
- Triangulación teórica (perspectiva múltiple contra perspectiva única con relación al mismo grupo de objetos de estudio).

23 Robert E. Stake, “Estudios de casos cualitativos”, 176.

24 Norman K. Denzin, “The research act: A theoretical introduction to sociological methods”, 301.

- Triangulación metodológica (dentro del método de triangulación y entre el método de triangulación.<sup>25</sup>

Para Denzin, se pueden observar dos formas de triangulación metodológica,

[...] la primera es la triangulación dentro del método, que es más frecuentemente empleada cuando las unidades observacionales son vistas como mutidimensionales. El investigador toma un método (la encuesta) y emplea múltiples estrategias dentro de ese método para examinar sus datos. Una [segunda] forma mucho más certera de método de triangulación que combina métodos diferentes para medir la misma unidad, es lo que yo llamo entre o a través de la triangulación del método. La razón de ser de esta estrategia es que los defectos de un método suelen ser las fortalezas de otro, y mediante la combinación de métodos, los observadores pueden lograr lo mejor de cada uno, superando sus deficiencias únicas.<sup>26</sup>

Kimchi, Polivka y Stevenson complementan la concepción de la triangulación cuando señalan que:

La triangulación dentro de los métodos se define como la combinación de dos o más enfoques de recolección de datos similares en el mismo estudio para medir la misma variable. El uso de dos o más medidas cuantitativas del mismo fenómeno en un estudio es un ejemplo. La inclusión de dos o más enfoques cualitativos como la observación y una entrevista abierta para evaluar el mismo fenómeno también se considera dentro de los métodos de triangulación. Los datos observacionales y los datos intermedios se codifican y analizan por separado, luego se comparan como una forma de validar los hallazgos. La triangulación entre los métodos es el uso de un enfoque de medición cualitativa y un enfoque de

---

25 *Ibid.*

26 *Ibid.*



recolección de datos cualitativos en un estudio para medir la misma unidad.<sup>27</sup>

Para fines de esta investigación, se corroboró la consistencia de los resultados obtenidos en el ERI con lo obtenido por el EPCI (triangulación), ya que se incluyeron enfoques cuantitativos como la encuesta, en una población de 92 médicos psiquiatras, y enfoques cualitativos como la entrevista, al seleccionar a tres médicos con un perfil completo (clínico, docente e investigador) para analizar el mismo fenómeno, comportamiento informativo y concluir con la validación de los datos.

## RESULTADOS

El tercer nivel de triangulación se desarrolló de manera intergruparal comparando los procesos comunes en las tres categorías de médicos; el objetivo fue identificar las semejanzas y diferencias entre los patrones de comportamiento entre cada grupo de médicos.

De acuerdo con los análisis sobre comportamiento informativo de las tres categorías de médicos, se puede observar que los procesos para satisfacer una duda de información durante su práctica clínica son diferentes entre los médicos de la misma disciplina, y su comportamiento depende de su categoría y de los roles que desempeñe.

Estas diferencias son notables en los recursos de información que utilizan, pero sobre todo en el objetivo para el cual los utilizan. Se observa que los médicos residentes son más bien cautelosos para no equivocarse en un diagnóstico o tratamiento; mientras que los médicos de base y los de confianza se muestran cautelosos al momento de enseñar y mostrar la relevancia de los recursos de información.

En cuanto a las estrategias y criterios de evaluación, éstos son similares, aunque son más depurados en el caso de los médicos

---

27 Judith Kimchi *et al.* "Triangulation: operational definitions".

de base, en cuyo comportamiento informativo resalta el rigor metodológico y científico como un criterio de evaluación de la información. También se puede afirmar que los médicos tienen necesidades de información que no precisamente se vinculan con la práctica clínica: para el residente, son NI relacionadas con su tema de tesis; para los de confianza, las relacionadas con la publicación, y para los de base, con la docencia y la enseñanza. Sobre la conciencia de la información, se puede afirmar que los médicos de las tres categorías tienen claro su entorno informativo, sus limitantes y sus características. Sobresale, en el caso de todos los tipos de fuente, la importancia de la accesibilidad.

Las situaciones en las que los médicos psiquiatras recurren a la búsqueda de información para mejorar la práctica clínica son: cuando un paciente hace una pregunta sobre el trastorno que padece, y no sabe qué contestar; cuando se le presenta un caso difícil con un paciente; cuando entabla comunicación con un colega y cuando escribe un artículo de investigación.

Los factores preponderantes que influyen para que los médicos psiquiatras busquen la información para llevar a cabo su práctica clínica son: mejor atención al paciente, analizar dudas, confirmar información, comunicar sus hallazgos y saber más sobre el padecimiento. Las habilidades y conocimientos que tienen los médicos psiquiatras para buscar la información son: aplicar estrategias de búsqueda, evaluar información, sintetizar e integrar información y comunicar información.

Los estudios de usuarios en la comunidad médica señalan que las NI de los médicos tienen una relación intrínseca con la práctica clínica en las áreas de conocimiento médico, la práctica clínica y la medicina basada en la evidencia; las variables que afectan la satisfacción de las NI son el tiempo, la fiabilidad de los resultados y el exceso de información. Los libros no son compatibles con la práctica clínica porque no están actualizados, en el caso de las revistas el acceso puede ser un obstáculo,<sup>28</sup> el tiempo juega un papel importante si no es suficiente para buscar la información deseada;

---

28 Richard Smith, "What clinical information do doctors need?".

por lo que es necesario disponer de herramientas tecnológicas que permitan al médico tener acceso a la información de manera expedita y eficaz para no interrumpir su práctica clínica.

En este sentido, el uso de la red y sus recursos tecnológicos ofrecen la oportunidad al especialista de la salud mental de buscar, diseminar y evaluar información para utilizarla en la práctica clínica, al tiempo que le permite también tener acceso al expediente clínico lo que origina una comunicación más amplia con sus colegas para intercambiar puntos de vista sobre un caso específico y enriquecer la atención clínica para un mejor diagnóstico y tratamiento.

El comportamiento informativo de los médicos psiquiatras indica también que las NI van íntimamente ligadas con la práctica clínica; para tal efecto existen tres variables que inciden en los procesos de búsqueda de información: tiempo, fiabilidad y exceso de información. El tiempo es un factor determinante para que el médico decida consultar una fuente de información, la facilidad y rapidez para obtener una respuesta positiva a sus necesidades de información es definitiva; la fiabilidad en un libro o revista es concluyente para que el especialista decida en analizar esa fuente de información y el exceso de información depende de las dos primeras, ya que el médico puede encontrarse en un predicamento si no sabe qué información puede servirle en la práctica clínica, porque esta ignorancia no le permite reconocer un trastorno determinado o prescribir el medicamento correcto o salir adelante ante alguna duda frente a un paciente, todo ello repercute en su práctica clínica originando pérdida de tiempo; en consecuencia, la fiabilidad puede ayudar en este proceso para encontrar la fuente adecuada, de lo contrario el médico tiene en sus manos exceso de información que no contribuye a su desempeño profesional, generando información que no tiene un objetivo específico para su quehacer clínico.

La búsqueda y valoración de la información contribuye a que el médico ejerza la medicina basada en la evidencia, la cual se enriquece a través de la actualización constante del especialista; mientras más actualizado esté, el médico es capaz de hacer frente a sus

necesidades de información en la consulta. El papel que tienen las herramientas tecnológicas es fundamental para que el médico realice un buen trabajo; desde la búsqueda de información en las bases de datos que son familiares para él, hasta el acceso al expediente clínico; actualmente existen diferentes recursos de apoyo para que el médico encuentre la información actualizada que requiere en su práctica clínica para la toma de decisiones.

## CONCLUSIONES

El comportamiento informativo es la conducta que manifiesta el usuario de la información con respecto a sus necesidades de información a través del contexto donde surgen estos requerimientos que se presentan en su vida cotidiana. El comportamiento informativo en médicos toma en cuenta el contexto y la situación en la que se desenvuelve el especialista cuando busca información; un aspecto en el entorno que destaca es el uso de los recursos tecnológicos, pero también afectan los aspectos personales, como la motivación o los conocimientos sobre un tema, así como las necesidades de información, la búsqueda de información, las fuentes de información y las tecnologías de la información, todas ellas relacionadas con la práctica clínica cotidiana.

El Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP) consiste en:

- El uso de las variables del modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain para la creación de la encuesta (ERI)<sup>29</sup> y la entrevista a profundidad del comportamiento informativo (EPCI), para este instrumento también se incluyeron las Normas ALFIN.
- El análisis del corpus lingüístico resultado del EPCI a través del método etnográfico de comunicación.

---

29 Leckie, Pettigrew y Sylvain. *Op. cit.*

- La corroboración de los resultados obtenidos en el ERI con los resultados alcanzados del EPCI (triangulación), para la validación de los datos.
- El método DIP permite desde un análisis riguroso y exhaustivo comprender el comportamiento informativo de los sujetos de estudio, desde una perspectiva general a una más específica, así como contrastar y contextualizar los resultados obtenidos.

Es preciso destacar la utilización del método DIP (*Dynamic Inverted Pyramid*), el cual permitió ir de una perspectiva abstracta a una más concreta, esto es, del ERI que constó de 92 cuestionarios a la EPCI que se conformó de tres entrevistas, tomando en cuenta el análisis de las grabaciones efectuadas a los médicos psiquiatras por medio del MEC, para finalizar con la combinación de métodos para analizar los resultados.

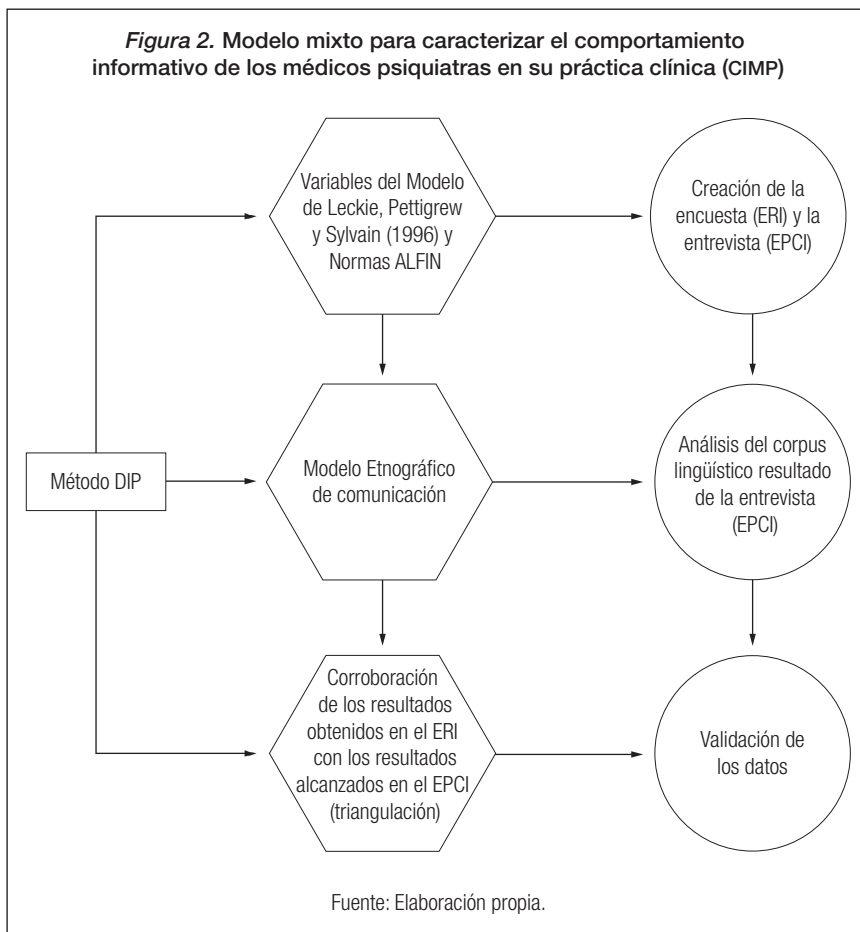
El Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP) puede ser aprovechado para conocer sus necesidades y búsqueda de información para la toma de decisiones en la práctica clínica (véase figura 2).

Con base en lo anterior, se determina que la aportación de esta investigación es metodológica debido a que propone el Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP); no obstante, es evidente que se consideró el modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain, pero no plantea nuevas vertientes teóricas respecto al comportamiento informativo.<sup>30</sup>

Otro aspecto significativo es comprender la cadena de comunicación que se da en la práctica clínica, entre el paciente, el médico y los familiares del paciente, ya que los parientes permanecen en un limbo informativo, donde no se conocen cuál es su comportamiento informativo respecto al diagnóstico, medicamento y el tratamiento que lleva su familiar.

---

30 *Ibidem.*



Igualmente, anotar que antes de la implementación de los instrumentos, el método etnográfico y la triangulación metodológica usados por el presente estudio los médicos no sabían cuáles eran sus necesidades de información que genera el comportamiento informativo relacionado con su práctica clínica, desconocían los factores preponderantes que influyen para que busquen la información para llevar a cabo su práctica clínica y las habilidades

con que cuentan para buscar la información, con lo que quedaron esclarecidos los objetivos específicos y las preguntas de investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barrera, Antonio, “Formulación de preguntas clínicas para la elaboración de las guías de práctica clínica”. Cap. 2 en Instituto Mexicano del Seguro Social. *Medicina Basada en la Evidencia y Guías de Práctica Clínica*, México: IMSS, 2014.
- Berenzon, Shoshana, Saavedra Nayelhi, Medina-Mora María Elena, Aparicio Víctor y Galván Jorge. “Evaluación del sistema de salud mental en México: ¿hacia dónde encaminar la atención?”, *Revista Panamericana Salud Pública*, (n. 33), 2013: 252–8. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2013.v33n4/252-258/es>.
- Calva, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Case, Donald. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Bingley: Emerald Group Pub. Library and information science series, 2012.
- Denzin, Norman K., *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Aldine: Chicago, 1970.
- Dinet, Jérôme. *Information Retrieval in Digital Environments*. London: John Wiley and Sons Inc ISTE Ltd, 2014.
- Editorial. “Mental health care—the economic imperative”, *The Lancet*, (n. 378) 2011: 1440. [https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736\(11\)61633-4.pdf](https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736(11)61633-4.pdf)

- Ellis, David. "A behavioural approach to information retrieval system design", *Journal of Documentation*, (n. 45), 1989: 171-212. <https://doi.org/10.1108/eb026843>
- Fisher Karen, y Julien Heidi. "Information behavior". *Annual review of information science and technology*, (n. 43) 2009: 1-73. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/aris.2009.1440430114>
- Fisher E. Karen, Sandra Erdelez y Lynne Mckechnie, eds. *Theories of information behavior*. New Jersey: ASIST Monograph Series, 2009.
- González-Teruel, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005.
- Heinze, Gerhard, del Carmen Gina y Jaime Carmona-Huerta. "Los especialistas en psiquiatría en México: 2016". *Salud Mental*, (n. 39), 2016: 69-76. <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v39n2/0185-3325-sm-39-02-00069.pdf>
- Hernández, Patricia, coord. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM, 1997.
- Hernández, Patricia. "Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de las tecnologías de información en instituciones de educación superior", *Documentación de las Ciencias de la Información*, (n. 24), 2001: 151-171. [https://cedoc.infod.edu.ar/upload/Patricia\\_salazar.pdf](https://cedoc.infod.edu.ar/upload/Patricia_salazar.pdf)
- Instituto Mexicano del Seguro Social, *Directorio de instalaciones*, 2019. <http://www.imss.gob.mx/directorio/>
- James D. Haug, "Physicians' preferences for information sources: a meta-analytic study". *Bulletin of the Medical Library Association*, (n. 85), 1997: 223-232. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226263/pdf/mlab00096-0013.pdf>
- Kimchi, Judith, Barbara Polivka y Joan S. Stevenson. "Triangulation: operational definitions". *Nursing research*,



- (n. 40) 1991: 364-366. <https://www.researchgate.net/publication/21198823>
- Leckie, Gloria J, Pettigrew Karen, y Christian Sylvain. "Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers", *The Library Quarterly*, (n. 66), 1996: 161-193. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/602864>
- Lawrie, Stephen, Scott Allan, Sharpe Michael. "Implementing evidence-based psychiatry: whose responsibility?", *The British Journal of Psychiatry*, (n. 178), 2001: 195-196. <https://pdfs.semanticscholar.org/32ec/5e1e47aed056144aa6e4671b14f94c74828e.pdf>
- Martínez Jiménez, Maiella. "El impacto de los documentos electrónicos en la investigación filosófica: Comportamiento informativo de los investigadores del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM". Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México. 2013.
- Organización Mundial de la Salud. *Salud mental*, 2016, [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
- . *mhGAP: Programa de acción para superar las brechas en salud mental: Mejora y ampliación de la atención de los trastornos mentales, neurológicos y por abuso de sustancias*, 2016, [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap/es/](http://www.who.int/mental_health/mhgap/es/)
- Reddy, Madhu y Jansen, Bernard. "A model for understanding collaborative information behavior in context: A study of two healthcare teams". *Information Processing & Management*, (n. 44), 2008: 256-273. [https://faculty.ist.psu.edu/reddy/publications/IPM\\_CIBModel.pdf](https://faculty.ist.psu.edu/reddy/publications/IPM_CIBModel.pdf)
- Richardson, Scott, Wilson, Mark, Nishikawa, Jim, Hayward Robert. "The well-built clinical question: a key to evidence-based decisions", *Acp j club*, (n. 123), 1995: A12-3, <https://pdfs.semanticscholar.org/9997/b4d1eb-83cf23c673f5643e3b9bf545763e.pdf>

- Sanz-Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Saville-Troike, Muriel. *The ethnography of communication: An introduction*. Malden: Blackwell, 2003.
- Secretaría de Salud, *Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud. Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud Mental*, 2019, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302153/hospitales.pdf>
- Secretaría de Salud de la CDMX, *Servicios*, 2019, <https://www.salud.cdmx.gob.mx/servicios>
- Smith, Richard. "What clinical information do doctors need?", *Bmj*, (n. 313), 1996: 1062-1068. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2352351/pdf/bmj00565-0044.pdf>
- Stake, Robert E. "Estudios de casos cualitativos", en *Estrategias de investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa*. (Vol. III), Londres, Nueva Delhi y Estados Unidos: Sage Publications, 2013: 154-197.
- Wegerif, Rupert y Neil Mercer, "Using computer-based text analysis to integrate qualitative and quantitative methods in research on collaborative learning", *Language and Education*, (n.11), 1997: 271-276. <https://pdfs.semanticscholar.org/1642/61681e13703a9ac2b133f0a8e4d0c959cc0d.pdf>.
- Wegerif, R., Mercer, N., y Sylvia Rojas-Drummond. "Language for the social construction of knowledge: Comparing classroom talk in Mexican preschools". *Language and Education*, (n.13), 1999:133-150. [https://www.researchgate.net/profile/Rupert\\_Wegerif/publication/229032574\\_Language\\_for\\_the\\_Social\\_Construction\\_of\\_Knowledge\\_Comparing\\_Classroom\\_Talk\\_in\\_Mexican\\_Preschools/links/09e415124c0b7ca481000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rupert_Wegerif/publication/229032574_Language_for_the_Social_Construction_of_Knowledge_Comparing_Classroom_Talk_in_Mexican_Preschools/links/09e415124c0b7ca481000000.pdf).
- Wilson T. D., "Models in Information Behaviour Research", *The Journal of Documentation*, (n. 55), 1999: 249-270. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000007145>.

- \_\_\_\_\_. "The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use", *Social Science Information Studies*, (n. 4), 1984: 197-204. <https://www.ischool.utexas.edu/~stratton/rdgs/Wilson.pdf>.
- Vargas, Blanca y Villamil, Valerio, "La salud mental y la atención primaria en México. Experiencias de un modelo de atención colaborativa". *Salud Mental*, (n. 39), 2016: 3-9, <https://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2016/sam161b.pdf>
- Vega Díaz, Guadalupe. "Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de primaria". Tesis doctoral. Universidad Nacional Autónoma de México. 2009.
- Vega Díaz, Guadalupe, Sylvia Rojas y Nancy Mazón. "Apropiación de habilidades para información: estudio con alumnos de educación primaria". *Revista Investigación Bibliotecológica*, (n. 45), 2008: 79-103. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v22n45/v22n45a5.pdf>
- Viniegra, Arturo, Jaime Zaldívar y Antonio Barrera. "Fundamentos para el desarrollo y actualización de guías de práctica clínica", Cap. 1 en *Instituto Mexicano del Seguro Social. Medicina Basada en la Evidencia y Guías de Práctica Clínica*. IMSS, 2014.

***Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivas Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.