

Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5586-4

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Hacia un enfoque metodológico para caracterizar a los taxistas de la Ciudad de México como usuarios de la información

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA

Universidad Nacional Autónoma de México

ANGÉLICA MARÍA ROSAS GUTIÉRREZ

Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha publicado con respecto a comunidades que nunca habían sido abordadas en nuestro país con respecto a los estudios de usuarios —vitivinicultores, indígenas, boxeadores—; no obstante, es necesario que se sigan investigando otras comunidades con metodologías que permitan tener elementos confiables y que faciliten a las unidades de información responder a las transformaciones sociales, políticas, económicas, culturales y científicas que han modificado cada vez más la forma de pensar, sentir y actuar de los usuarios que asisten a ellas con la intención de encontrar respuesta ante sus necesidades de información.

A razón de estas circunstancias, la presente investigación analiza a los conductores del transporte individual de pasajeros llamados taxistas, personajes que han sido abordados desde diversas áreas: cine, novela, literatura, derecho, salud, psicología, antropología, etnografía e inclusive la música popular, pero no así desde nuestra perspectiva bibliotecológica; en particular, en el campo de los usuarios de la información. Por tales razones,

los objetivos de este trabajo son analizar el surgimiento de las necesidades de información que caracterizan al taxista como usuario de la información e identificar los factores que influyen en estas necesidades y los tipos de necesidades que presentan. De este modo, se intenta comprobar que las necesidades de información en los taxistas surgen como respuesta al entorno laboral en el que están inmersos; algunos factores son la experiencia que requieren para sobrevivir en su actividad y la naturaleza del servicio que ofrecen.

El trabajo se estructura en tres apartados: “Los taxistas de la Ciudad de México”, en donde se dan a conocer las modalidades del transporte individual público de pasajeros y algunas cifras que permiten conocer la importancia que representa esta comunidad dentro de la sociedad; “Los taxistas como objeto de investigación”, que ofrece un panorama sobre las investigaciones que en otros campos del conocimiento se han llevado a cabo, y “Los taxistas como usuarios de la información: sus necesidades”, en el cual se expondrán los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información.

En suma, se deduce que esta investigación aportará un conocimiento que podrá ser de utilidad para corroborar las variables insertas en el Modelo NEIN¹ referentes al surgimiento de las necesidades de información en comunidades potenciales para las bibliotecas y, por otra parte, aportar sugerencias que brindan algunos elementos que contribuyan en las estrategias de formación de este sector laboral, al considerar la existencia de servicios digitales, impresos o radiofónicos de información accesible y contenidos de capacitación relacionados con el uso y manejo de la información concerniente con su trabajo.

1 Cfr. J. J. Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

De acuerdo con la Secretaría de Movilidad (SEMOVI),² el sistema del transporte en la Ciudad de México está conformado por el transporte gubernamental y el concesionado. El primero comprende el Sistema de Transporte Colectivo (metro), el Servicio de Transportes Eléctricos (STE) (trolebús y tren ligero), la Red de Transporte de Pasajeros (RTP) y el Metrobús. El concesionado está compuesto por el transporte colectivo (autobuses y microbuses) y el transporte individual de pasajeros, donde están insertos los sujetos de estudio de esta investigación: los taxistas. De acuerdo con el Reglamento de Transporte del Distrito Federal (2009) artículo 43, existen dos modalidades de taxi, a saber:

Taxi libre. Vehículo que presta servicio de transporte público individual de pasajeros, sin itinerario fijo, ni adscripción permanente a alguna base de servicio en el ámbito territorial del Distrito Federal. Estos pueden organizarse gremialmente para proporcionar el servicio en bases previamente autorizadas por la Secretaría.

Taxi de sitio. Vehículo que presta el servicio público de transporte individual de pasajeros sin itinerario fijo, a través de espacios físicos autorizados en bases, centros de transferencia modal, terminales y demás lugares que determine la Secretaría.³

Por otra parte, en el artículo 49 del Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Movilidad del Distrito Federal (2017), se menciona que el servicio de transporte de pasajeros público

2 México. Secretaría de Movilidad. Acerca de SEMOVI. Disponible el 15 de diciembre de 2017 en http://data.semovi.cdmx.gob.mx/wb/stv/cinco_siglos_de_transporte_en_la_ciudad_de_mexico/_rid/71-page=5.html.

3 México. Reglamento de Transporte del Distrito Federal. Disponible el 16 de diciembre de 2017 en <http://www2.df.gob.mx/virtual/tlahuac/transparencia/fraccion1/REGLAMENTOS/REGLAMENTO%20DE%20TRANsito%20DEL%20DF.pdf>.

individual tiene las siguientes modalidades: “[...] libre, sitio, radio taxi y taxi de sitio con base en terminales de autobuses foráneos [...]”.⁴

El transporte individual de pasajeros, es decir, los taxis, atienden de acuerdo a los datos proporcionados en la página web de la SEMOVI, “[...] el 5% de la demanda total, realizando en promedio, un millón de viajes diarios. Existen 106 mil 628 unidades, de las cuales, alrededor del 90% opera como taxi libre y el 10% restante como taxis de sitio”.⁵ Con estas cifras observamos desde el enfoque de la bibliotecología que este gremio está conformado por, como afirma Calva, “[...] usuarios potenciales [que constituyen] un porcentaje mayoritario de la comunidad de usuarios que atiende una unidad de información”.⁶ Así, desde este contexto podemos afirmar que los taxistas forman una comunidad potencial que puede ser definida como aquellas personas que conducen un vehículo para llevar al cliente al lugar solicitado; es decir, un espacio físico que puede favorecer una interacción cara a cara, en donde existe un intercambio de información:

Sujeto (taxista) – Información – Sujeto (usuario de taxis)

Elementos que, sin lugar a dudas, han originado el interés por estudiar y determinar su relación con la información y los factores internos o externos que influyen en sus necesidades de información de la comunidad ocupacional de los taxistas.

4 Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Movilidad del Distrito Federal. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 156 Bis. 15 de septiembre de 2017.

5 México. Secretaría de Movilidad. Acerca de SEMOVI *Op. cit.*, pág. 5, párr. 13.

6 J. J. Calva González. “La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios”. *Investigación Bibliotecológica*, 18, 34 (2004): 25.

LOS TAXISTAS COMO OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En cada uno de los sectores que conforman la sociedad mexicana, se reafirma la premisa de que para todo individuo la información es parte esencial de sus actividades, sean estas laborales o personales. La información, por ende, también ha sido objeto primordial de investigación de la bibliotecología y ésta se ha estudiado desde diversos enfoques. En el caso de los estudios de usuarios, la información se encuentra estrechamente relacionada con el usuario, de tal manera que ha surgido el interés por ampliar el campo de investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades de usuarios.

De acuerdo con Calva, fue a mediados del siglo XX cuando se manifestó el interés por estudiar aquellos usuarios que no asisten o acuden a una unidad de información, por lo que existen sectores sociales que aún no han sido abordados.⁷ De ahí que “[...] se requieren investigaciones con diversos sectores sociales, sobre todo en los países en desarrollo, con miras a comprobar los modelos propuestos o aportar elementos para el diseño de nuevos modelos teóricos que consideren a comunidades de usuarios de la información poco o nunca investigadas [...]”.⁸

Por ello, dentro de este plano podemos encontrar algunas comunidades que han sido objeto de estudio como las indígenas,⁹

7 *Op. cit.*, p. 25.

8 J. J. Calva González (coord.). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013: ix.

9 Cfr. C. A. Ramírez Velázquez. *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena amuzga*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

los vitivinicultores,¹⁰ los agaveros¹¹ y los boxeadores,¹² no obstante, durante la etapa inicial de esta investigación, es decir, la búsqueda y recuperación documental para identificar los estudios de usuarios enfocados a los choferes de taxi, también referidos como conductores, operadores o taxistas, se pudo comprobar la nula existencia de trabajos referentes a este sector.¹³

Ante la carencia de estudios específicos desde un enfoque bibliotecológico sobre el estudio de las necesidades de información de los conductores del transporte público de pasajeros, se encontró que este gremio de la sociedad ha sido objeto de análisis en otros campos del conocimiento (teatral, cinematográfico, económico, legal, ambiental, psicológico, salud laboral, antropológico y etnológico) en otros países (Argentina, Colombia, España, Brasil, Estados Unidos, México, entre otros), por lo que para las finalidades de nuestra investigación, se muestran en el *anexo 1* sólo aquellos que se han realizado en nuestro país, omitiendo los estudios enfocados a los denominados taxistas “piratas”.

10 Cfr. F. López Franco. “Los vitivinicultores de la Región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo”. *Biblioteca Universitaria*, 15, 1 (2012): 49-61.

11 Cfr. A. Sánchez Soto. “Necesidades de información y comportamiento informativo de los agricultores de agave azul de Tequila, Jalisco: un estudio de caso”. *Investigación Bibliotecológica*, 30, 69 (2016): 143-178.

12 Cfr. S. E. Vázquez Moctezuma y J. J. Calva González. “Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores”. *Investigación Bibliotecológica*, 27, 61 (2013): 175-206.

13 Cabe indicar que la búsqueda se realizó tanto en español como inglés a través de los descriptores: necesidades de información, taxista, chofer de taxi, conductor de taxi, operador de taxi, conductores del transporte público, choferes de transporte público y trabajadores al volante y en diversas bases de datos especializadas como Infobila, Library Information Science Abstract (LISA), Library Information Science & Technology (LISTA), Library Literature & Information Science, Library & Information Science Source, Academic Search Complete, ERIC y DIALNET.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el estudio dentro de esta comunidad, se eligió una investigación de tipo exploratorio y descriptivo con una metodología mixta que fue cualitativa y cuantitativa, debido a que se realizaron entrevistas semiestructuradas y se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas.

La población de estudio

La muestra de los sujetos, objeto de esta investigación, se determinó a través de un método no probabilístico casual o accidental¹⁴ que consistió en función de la cantidad de los participantes que deseaban voluntariamente colaborar en la investigación. Por lo que el número de sujetos participantes fue de ciento nueve, que corresponden a la categoría de libre y sitio, distribuidos de la siguiente manera: ciento dos accedieron a contestar un cuestionario y siete aceptaron contestar una entrevista semiestructurada.

El cuestionario

El cuestionario se estructuró en tres apartados: I. Datos Generales, II. Trabajo y III. Necesidades de información, con treinta reactivos (cerrados y algunos de opción múltiple) (*véase anexo 2*) y se aplicó previamente a tres conductores de taxi para saber si existía confusión en las preguntas, a partir de lo cual se realizaron pequeños ajustes. Cabe señalar que los participantes fueron contactados principalmente en los sitios de taxi disponibles en la vía pública y, en menor medida, en áreas de estaciones de servicio. A cada uno de los participantes se les explicó el objetivo de la investigación y se garantizó el anonimato en las respuestas.

14 Cfr. N. Fred Kerlinger. *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. 4a ed. México: McGraw-Hill, 2002: 161; J. Castañeda Jiménez. *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw-Hill, 2005: 56.

La entrevista

También, se empleó un guion de entrevista semiestructurado también llamado entrevista etnográfica.¹⁵ Éste consistió en plantear seis preguntas básicas (dos de carácter opcional) como se observa en el *anexo 3*. Inició con un saludo para posteriormente explicar su propósito, el fin que se pretendía con el estudio, el número de preguntas a las que tenía que dar respuesta y la solicitud de su autorización para grabar la conversación. Cabe mencionar que la mayor parte de las entrevistas se realizaron en el ámbito laboral del conductor de taxi con el fin de brindar un clima de confianza y de comunicación abierta.

De este modo, la entrevista semiestructurada hizo posible al entrevistador, adaptarse a los conductores de taxi para motivarlos en la aclaración de algunas respuestas, para la expresión de sus puntos de vista de manera más abierta y para la realización de precisiones.

LOS TAXISTAS COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: SUS NECESIDADES

Para tener un conocimiento sobre las necesidades de información que se encuentran presentes en la comunidad de taxistas, a continuación se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario y de la entrevista.

Cuestionarios

Datos generales

Con respecto a sus datos generales, se puede observar que es una actividad que realizan casi exclusivamente varones (95%), con 43

15 Cfr. L. Díaz Bravo y U. Torruco-García, U. *et al.* "La entrevista, recurso flexible y dinámico". *Investigación en Educación Médica*, 2, 7 (2013: 162-167).

años en promedio y entre los veinte y los 75 años; residentes de las alcaldías (antes delegaciones) Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco; del Estado de México, como Atizapán, Ecatepec, así como del estado de Puebla. De procedencia mexicana (99%), sólo uno mencionó ser de origen extranjero (Argelia).

Asimismo, la mayoría son casados (56%) y viven separados o solteros (23%) y tienen en promedio cinco hijos. Su ámbito familiar es muy variado; sin embargo, prevalece aquellos que viven con su cónyuge e hijos (21%), seguido de su cónyuge solamente (18%) o sólo vive con sus hijos (15%). La mayoría (38%) concluyó los estudios de secundaria o tiene estudios de secundaria incompleta; en segundo lugar se encuentran quienes tienen nivel medio superior incompleto (17%) y en tercer lugar (10%) quienes no tienen estudios. De todos los participantes, sólo dos conductores de taxi se encuentran estudiando, uno porque está terminando la tesis y el otro porque toma cursos.

Trabajo

De los encuestados, el 54%, son conductores de taxi que pertenecen a un sitio (o radiotaxis) y el 46%, son taxis libres. El taxi que conducen en la mayoría de los casos es rentado (53%) y solo 34% tiene un vehículo propio, y en menor porcentaje (13%) la unidad que conducen es prestada. En cuanto a su experiencia como conductores de taxi, los datos obtenidos presentan que el 26%, tiene de tres a cinco años conduciendo el taxi, seguido de un 21%, que tiene de uno a tres años y un 19%, de cinco a diez años.

Las causas que los han llevado a involucrarse en este tipo de trabajo principalmente son: porque no encuentra otra opción de trabajo (41%), una segunda razón es porque renunció al trabajo anterior (26%) y otra porque fue despedido de su trabajo (11%). Por otro lado, se identificó que los conductores se integraron a este trabajo por recomendación o sugerencia de un amigo (39%) o familiar (30%), y sólo 22% por cuenta propia (para iniciar una microempresa).

Los conductores de taxi afirmaron que antes de iniciarse en esta actividad eran empleados de una empresa privada (40%), trabajaban por su cuenta (22%), y en otros casos, éste ha sido su primer trabajo (18%). Algunos de las ocupaciones que han desempeñado son: agente de ventas de equipo médico, apoyo a oficina, asesor financiero, cocinero, contador, encargado de almacén, guardia de seguridad, mecánico, entre otras.

Por otra parte, se puede apreciar que el rango de días trabajados por semana va de cinco a siete, con un promedio de siete días a la semana, de los cuales 89% trabaja más de cinco días por semana. En cuanto a las horas de trabajo, los datos obtenidos indican que el 23%, de los conductores labora en un rango de cinco a ocho horas al día sin exceder lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, y el 76% trabaja de nueve a dieciocho horas, con un promedio de diez horas de trabajo.

Referente al turno que trabaja como taxista, se puede determinar que 67 conductores que representan el 66% trabajan en más de un turno (mañana-tarde, madrugada-mañana, tarde-noche, noche-madrugada, mañana-tarde-noche, mañana-tarde-noche-nadragada) y sólo 35 conductores que conforman el 34%, trabaja en un solo turno (mañana o tarde).

Por último, relacionado con su trabajo, se identificó que sólo nueve conductores realizan otra ocupación remunerada, independiente del taxi, siendo éstas: empleado de la UNAM; mecánico automotriz; empleado de la SEP; en área de la administración; en la fotografía; comerciante; elabora cortinas, y dos no especificaron.

Necesidades de información

En relación con las necesidades de información identificadas se obtuvo que la razón principal por la que necesitan información es para su “trabajo de conductor de taxi” (62%), seguido de un 17%, para “ayudar a sus familiares”, el 15%, para “cultura general”, el 5%, para “entretenimiento, distracción, descanso y esparcimiento” y el 2%, comentó que para entender al gobierno tan corrupto y simplemente, para estar informado.

En lo que corresponde al tipo de información que necesitan las cantidades obtenidas muestran que son las leyes y reglamentos de tránsito la que más requieren (54%), seguido de la información relacionada con los trámites y servicios (22%); es decir, permisos para conducir, expedición de licencias, renovación de tarjetón, revista vehicular, entre otros. El resto (25%) indicó requerir de información general sobre temas de seguridad, salud, gastronomía, nutrición, etcétera, así como también, información actual (precio de gasolina, circulación vial, clima, etcétera) e información sobre primeros auxilios y mecánica automotriz.

Vinculado a la pregunta anterior, además se preguntó a esta comunidad de taxistas en dónde buscarían la información que necesitan. Las respuestas a este respecto fueron las siguientes.

- a) *Leyes y reglamentos de tránsito*, el 80% expresó que sólo consideraría una fuente o recurso, el 12 % consideraría de una a seis y 8% no especificó.
- b) Del 80%, 41 buscaría en el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, 31%, en la Secretaría de Movilidad y 10% en la *Gaceta Oficial*, audiovisuales, biblioteca o periódico.
- c) *Trámites y servicios*, el 87% indicó que sólo utilizarían una fuente o recurso, el 7% de dos a tres y 6% no especificó.
- d) Del 87%, 57 mencionaron en la Secretaría de Movilidad, 17, en el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, 15 en la *Gaceta Oficial*, audiovisuales, con personas, en el radio o en la televisión.
- e) *Mecánica automotriz*, el 86% consideró un solo recurso o fuente, el 6% de dos a tres y 8% no especificó.
- f) Del 86%, 54 acudirían a personas, 11 utilizarían audiovisuales, 7 libros, 6 acudirían a la Secretaría de Movilidad y 10 buscarían en el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, en revistas, en la *Gaceta Oficial*, en el periódico, en el radio o en la biblioteca.
- g) *Primeros auxilios*, el 88% solo buscaría en un recurso o fuente, el 3% entre dos y tres y el 9%, no especificó.

- h) Del 88%, 40 conductores recurrirían a personas, 23 a audiovisuales, 9 a la Secretaría de Movilidad, 8 a libros y 10 al Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, revistas, *Gaceta Oficial*, televisión o biblioteca.
- i) *Información actual*, el 82% solo buscaría en un recurso o fuente, el 11% entre dos y cuatro y el 7% no especificó.
- j) Del 82%, 29 conductores acudiría al radio, otros 29 a la televisión y 26 a la Secretaría de Movilidad, *Gaceta Oficial*, Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, periódico, personas o los audiovisuales.
- k) *Información general*, el 79% solo buscaría en un recurso o fuente, el 13% entre dos y cuatro y el 8% no especificó.
- l) Del 79%, 28 conductores se apoyarían de personas, once a la televisión y once a los audiovisuales, y 31 a la Secretaría de Movilidad, *Gaceta Oficial*, Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, periódico, radio, libros o revistas.

Referente al tipo de soporte que necesitan para consultar esta información, se tuvo que más de la mitad de los conductores de taxi (62%) consideró que requiere su información en soporte impreso, 38%, en electrónico o digital y 2% no especificó.

En el caso de los conductores que consultan información de manera electrónica o digital, las cifras arrojadas indicaron que el 59% prefieren hacerlo a través del celular o de su *smartphone*, 14% a través de su tableta, 12% emplean su *laptop*, 5% la computadora de escritorio y el 4%, el *iPhone*.

Respecto a la frecuencia con que necesitan la información, se puede determinar que las leyes y los reglamentos de tránsito continúan siendo la información que frecuentemente requieren, debido a que un 43% así lo manifestó. Por lo que se refiere a la información relacionada con los trámites y servicios, se tiene que un 55% consideró necesitarla frecuentemente. En relación con la información que tiene que ver con cuestiones de mecánica automotriz, se tiene que un poco más de la mitad de los encuestados (57%) suelen algunas veces requerir de ella al igual que, la información de primeros auxilios (56%). En cuanto a la necesidad ma-

nifestada sobre el uso de información actual y general las cifras muestran que, 47% requieren de información actual y 38%, de información general.

Debido a que los conductores de taxi refirieron no solo necesitar información sobre leyes y reglamentos o la relacionada con trámites y servicios, se estimó conveniente conocer la utilidad que representa la biblioteca dentro de su vida cotidiana. Los resultados establecen que para un 39% la biblioteca representa poca utilidad, 23% consideran que no es útil, 22% medianamente útil y 18% muy útil.

Aunado a lo anterior, se cuestionaron las dificultades que tienen para llegar a la información que necesitan. De los 102 encuestados, el 73% consideró que la principal barrera es la relacionada con la disposición de tiempo; de ahí que 74 conductores consideren ésta problemática. También, hubo algunos que en menor cantidad (13) indicaron que es por el desconocimiento para buscar información y en menor medida (7 y 6 conductores) comentaron que era por la ignorancia en el uso de las tecnologías y por la carencia de tecnología (tabletas, celulares, computadoras).

Además de las características anteriores, vale la pena resaltar que, de los 102 conductores de taxi participantes, 73 de ellos, que representa el 72%, consideró que no podría realizar sus actividades como taxista sin información; sin embargo, curiosamente 23 de ellos, que representa el 28%, dijeron que sí podrían realizar sus actividades sin consultar información de cualquier tipo.

Para finalizar con los resultados sobre sus necesidades de información, cabe señalar que la mayor parte de los conductores (42%) confirmó que la característica más importante en la información que necesitan es que sea confiable, seguida por su facilidad de uso (25%), la actualidad (13%), bajo costo (11%) y acceso fácil (10%) siendo características de menor peso para el resto de los conductores.

Cruce de variables

En función de conocer la relación y/o asociación entre algunas variables que fueron seleccionadas de los instrumentos de investiga-

ción (edad, nivel de estudios, necesidad de información, tipo de información y tipo de soporte), se optó por desarrollar la técnica estadística denominada *Coficiente “C” de Pearson* y la *Prueba de significación “x²” Ji cuadrada*¹⁶ representadas por las siguientes fórmulas: $C = \sqrt{X^2 / X^2 + N}$ y $X^2 = (fo-fe)^2 / fe$ y cuyos resultados pueden alcanzar diversas escalas de valoración.¹⁷

De este modo, se muestra a continuación los resultados obtenidos al correlacionar las variables:

Tabla 1. Resultados de las variables

Variables	Coficiente de contingencia Pearson «C» Resultado obtenido
Edad y necesidad de información	0.63
Edad y tipo de información	0.60
Edad y soporte de la información	0.61
Nivel de estudios y necesidad de información	0.64
Nivel de estudios y tipo de información	0.70

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los datos, se puede establecer que en general existe una relación de tipo “media alta” entre las variables seleccionadas. Es decir, que la edad sí influye en la necesidad de información que manifestaron los taxistas; con el tipo de información que indicaron requerir y con el soporte en que necesitan la información. Asimismo, existe una asociación en el nivel de estudios y la necesidad y tipo de información que suelen solicitar.

16 S. R. Rojas. *Guía para realizar investigaciones sociales*. (34a ed.). México: Plaza y Valdés, 2000: 154.

17 Escala de valoración del coeficiente de Pearson:
Valor del coeficiente Magnitud de la asociación o correlación
Menos de .25 Baja
De .26 a .45 Media baja
De .46 a .55 Media
De .56 a .75 Media alta
De .76 en adelante Alta

Entrevistas

Dada la metodología mixta que se empleó para este estudio (cualitativa), a continuación se presentan las preguntas y los comentarios que proporcionaron los siete taxistas que accedieron a participar en la entrevista.

Para iniciar esta entrevista, agradezco el tiempo que nos brinda para la realización de nuestra investigación y quiero iniciar por preguntarle lo siguiente: “¿Cuál es su nombre y que edad tiene?”.

Entrevistado 1. Mi nombre es Arturo Sánchez y tengo 75 años de edad.

Entrevistado 2. Me llamo Jorge Calachi y tengo 45 años de edad.

Entrevistado 3. Me llamo Edgar y tengo 22 años.

Entrevistado 4. Me llamo Mario y tengo 72 años de edad.

Entrevistado 5. Benito Alejandro Rodríguez, 51 años de edad.

Entrevistado 6. Soy el señor Mario González, tengo 60 años de edad.

Entrevistado 7. Hola mi nombre es Carlos Martínez y mi edad 47 años.

Ahora, me podría comentar, “¿Cómo se inició en el trabajo de conductor de taxi?”

Entrevistado 2 (Jorge). Sí, este, en un momento determinado de mi vida, tuve la necesidad de tener una segunda fuente de ingreso, ya que bueno, salí de un trabajo y pasé a otro con una remuneración mucho más baja, lo cual me hace buscar una segunda opción de trabajo alterna al trabajo que ya tengo, al no encontrar un trabajo que permitiera sobrellevar mi vida, un familiar me recomienda

sacar un taxi, tener un taxi, que sería como una alternativa a mis necesidades financieras en ese momento, y así es como me inicio como conductor de taxi.

Entrevistado 3 (Edgar). Bueno, pues realmente fue porque yo actualmente laboro por las tardes en un horario de 3 a 9 de la noche y necesitaba otro trabajo para apoyarme económicamente pero que se acoplara a mis necesidades en cuanto horario, inclusive económicamente, ya que, bueno, trabajos de medio tiempo en algunos lugares, pues no son muy bien remunerados y pues bueno, yo encontré una mejor opción, algo más viable en el taxi y bueno, con un amigo me comentaba, él actualmente tiene cuatro coches de taxi y él me platicaba como es la situación, cómo se manejaba, ganancias, tiempos, o sea me fue envolviendo mucho en este tema y a mí me llamó mucho la atención y entonces fue por eso que decidí pues, llevarlo a cabo.

Entrevistado 4 (Mario1). Bueno, más que nada fue la superación, porque en el trabajo a donde estaba anteriormente pues, ganaba poco, tenía hijos y tenía que tratar de ver para darles carrera, y empecé a rentar una combi y ya me seguí, y me seguí, y ya vi, que lo más factible era el taxi porque más sencillo, accesible bastante comunicación con el pasajero.

Entrevistado 5 (Benito). Por necesidad, porque muy chico dejé de estudiar y ya llevo muchos años en el taxi, como unos treinta años y por eso, por necesidad.

Entrevistado 6 (Mario2). Por mejorar mis ingresos, más que nada, yo era empleado bancario, pero vi una manera de ganar un poco más en el servicio de taxi y de ahí, inicié.

Entrevistado 7 (Carlos). Me inicié por medio de la recomendación de un familiar.

Por otra parte, “¿Cuándo necesita información, sobre qué temas necesita informarse?”

Entrevistado 1 (Arturo). Bueno, ya con los años que tengo, casi para mi trabajo no necesito casi información, porque la ciudad la conozco casi toda bien, y hay veces cuando no conozco me voy al WhatsApp al GPS, pero ya son casi 50 años de conocer la ciudad y andar de un lado y otro y realmente a uno como taxista con la experiencia que tiene no le pagan la experiencia que tiene uno y hay personas que son demasiadas prepotentes y lo quieren tratar mal.

Entrevistado 2 (Jorge). Como conductor de taxi y en la experiencia que tengo, básicamente la información muchas veces primeramente y de las más importantes sería sobre lugares de interés, en este caso, como yo me voy sobre el Distrito Federal ya que mucha gente propiamente pregunta dónde puedo acudir a ser esto, esto o el otro, por así decirlo, por hablar someramente mucha gente me pregunta qué lugares de interés puedo yo visitar o oiga, un restaurante, sabe dónde queda esto.

Entrevistado 3 (Edgar). Pues, necesito referente al taxi informarme en cuanto a los trámites de saber en qué tiempo me toca pasar tramites de coche como son revistas, verificación del taxímetro, este, tenencias todo lo que conlleva tener un auto y en este caso taxi, este, y de igual manera, conocer el reglamento de tránsito ya que pues en ocasiones me ha sucedido que policías auxiliares o de tránsito me detienen y yo realmente no sé si el motivo por el cual ellos me detienen realmente es verdadero, lo que ellos me dicen o no, realmente, no tengo el conocimiento del reglamento de tránsito.

Entrevistado 4 (Mario1). Bueno, mire, la información que para mí requiero es más que nada estar consciente de lo que sucede aquí en la Ciudad de México, que es como, la alta de la gasolina, las cosas que pasan, como son los atracos, porque a los cuales estamos sujetos bien seguido, el tránsito, el tráfico que se hace por todos lados.

Entrevistado 5 (Benito). No, cuando empiezas en las primeras veces pues nadie te dice nada solamente agarras el taxi, y con una licencia de antes ya podías manejar, ahora son muchos requisitos, un tarjetón, antidoping, muchos exámenes, para hacer taxista.

Entrevistado 6 (Mario2). Sí, sí tuve que este, pues no había anteriormente cursos de capacitación, pero ahora sí, con los compañeros preguntando aprendí a conocer la ciudad para poder ejercer mi trabajo. Los temas que yo necesito para informarme están relacionados a lo que es el trabajo de taxista, el transporte público, al reglamento de tránsito para poder este, pues, ahora sí, conocer mis derechos y obligaciones.

Entrevistado 7 (Carlos). Primero, saber las calles principales y los puntos más frecuentes que visita la gente, igual y museos o zonas turísticas, solo esto. También, yo creo que de salud, y es de acuerdo al trabajo que uno tiene que estar bien informado de los daños que uno puede tener en general, tantas horas sentado, pues, se genera enfermedades por necesidad personal para tratar de seguir bien y trabajar, por más tiempo.

“Cuándo necesita informarse, ¿acude a una biblioteca?”

Entrevistado 1 (Arturo). Ajá, sí, sí he acudido a una biblioteca, cuando necesito alguna cultura general sí voy a la biblioteca, o bueno, voy a la biblioteca de la arquidiócesis ahí va uno, que es lo que necesita de información de la iglesia y porque luego, necesita uno algún libro que no hay, entonces se va uno a la biblioteca, y por cultura general para dar un buen servicio, porque el que no tiene la intención de dar un buen servicio no le interesa nada, es trabajador de la bola nada más, pero para ser un buen taxista tiene uno que buscar información, para ser mejor persona.

Entrevistado 2 (Jorge). Muy pocas veces, básicamente el trabajo de taxista muchas veces nos permite conocer mucha gente y nos permite expresarnos, bueno intercambiar ideas con demás

personas. Muchas veces por muy fuera del tema que se puede ver la gente pregunta sobre historia, sobre situaciones sociales, entonces en algunas ocasiones por interés propio he acudido a la biblioteca para informarme sobre tal o cual situación, no, por así mencionar, sería la batalla Puebla, busco a veces información, no acudo regularmente a una biblioteca, sin embargo, hay veces que por cuenta propia acudo a ella, para tener una cultura y poder tener una conversación más amplia con el pasajero.

Entrevistado 3 (Edgar). No, no, la verdad es que no, realmente trato de hacer las cosas lo que más se me facilite en este caso, la información la busco en Internet, eso es, como mi principal fuente donde yo puedo buscar información, porque lo puedo hacer desde mi casa o en el lugar donde yo me encuentre a través del teléfono, computadora y a veces pues, el tiempo si me impide acudir a una biblioteca o algo así, se me hace muchísimo más fácil consultar información en Internet.

Entrevistado 4 (Mario1). En lo personal es poco útil para mí, porque en la casa de usted tengo bastantes enciclopedias, tengo cuarenta y tantas y cuando necesito de medicina, mecánica, electricidad pues la verdad, tengo una colección bastante amplia.

Entrevistado 5 (Benito). Desde luego, subtemas de cómo tratar el pasaje, pues puede ser de mecánica, algún tema puede ser también de comportamiento de la gente, que más, pues, tránsito también, puede ser un buen tema, alguna orientación en sistema de tránsito, porque están cambiando mucho los reglamentos de tránsito y esto, en lo puedo conseguir en libros que nos dan, un libro de tránsito que nos dan ir a conseguirlo y solamente ahí, porque no nos da tiempo más bien el ir a sentarte a una biblioteca o en la computadora a tomar curso, es muy apretada la agenda a veces.

Entrevistado 6 (Mario2). No, no, a la biblioteca no acudo, porque bueno, hasta ahorita no sé si halla ahí en la biblioteca reglamentos

de tránsito o algo relacionado con el transporte y pues, la verdad, ahora sí que también como mi trabajo es de todo el día, ya no me dé ese tiempo que quisiera.

Entrevistado 7 (Carlos). No, de hecho no, regularmente ya lo hace uno por medio de los celulares, por medio del Internet.

“Finalmente, ¿Desde su punto de vista, considera útil a la biblioteca cuando necesita información?”

Entrevistado 1 (Arturo). Sí, para mi es útil, pues como le decía, para cultura general o para buscar información y ser mejor persona.

Entrevistado 2 (Jorge). En definitiva es útil, porque la información efectivamente se encuentra en la Internet y puedo acceder, sin embargo, no toda la información que tenemos en la Internet propiamente es una información verídica, y una biblioteca me da ese espacio, esa oportunidad de ver un libro en realidad, y no solo conocer lo que existe en la Internet si no conocer obras o libros que me digan tal o cual situación por mencionar un ejemplo, sería la batalla de Puebla como dije hace un momento en donde un libro me dice más que a veces todo lo que tengo en la Internet. Ahora bien, puedo consultar en Internet y tener mi información al momento, pero la biblioteca me ayudaría a confirmar, por así decirlo, mis conocimientos, lo que aprendí.

Entrevistado 3 (Edgar). Realmente a la biblioteca no la descalifico como un medio sino realmente, así es por ser como práctico de lo que necesita al momento sacarlo pues Internet por ese medio, por el tiempo no por otra cosa, solo por el tiempo que a veces si es más complicado acudir a una biblioteca y bueno, ya llevar a cabo el préstamo de libro.

Entrevista 4 (Mario1). Eh, em en lo personal, ojalá no esté mal decirlo, la biblioteca es poco útil para mí.

Entrevista 5 (Benito). Sí, claro que sí, si ahí sacamos los temas por decir así mecánica podemos ir a buscar para cambiar un clutch o equis, sí es una buena opción la biblioteca, pero por cuestiones de que a veces uno no tiene tiempo no acude a ella y lo deja, y se olvida.

Entrevistado 6 (Mario2). Muy útil, pero por falta de tiempo no puedo asistir (información obtenida al concluir la entrevista).

Entrevistado 7 (Carlos). Yo creo que sí, el problema es que uno no tiene tiempo necesario para acudir a una biblioteca, entonces en los ratos libres, es cuando uno lo investiga *en el teléfono por medio del Internet*.

CONCLUSIONES

Con respecto al análisis del surgimiento de las necesidades de información de los conductores del transporte individual público de pasajeros, se determinó que: si bien la mujer ha incursionado en este sector de servicios, los resultados obtenidos en este trabajo reafirman que entre la comunidad de taxistas las mujeres continúan siendo una minoría. Por la poca participación de éstas entre los participantes, no se tiene suficiente evidencia para determinar si el surgimiento de las necesidades de información de las mujeres es distinto al de los hombres, por lo que sería importante que en estudios futuros se investigara las necesidades de información de este género.

Se observó que aun cuando los conductores tienden a conformar una familia y convivir, principalmente con sus cónyuges e hijos, apoyar o ayudar a sus familiares no es la causa principal del origen de las necesidades de información de los participantes.

Se deduce que las necesidades de información entre los conductores del volante no están potencialmente relacionadas con sus necesidades de estudio, formación, actualización o capacitación, porque la mayoría respondió tener estudios inconclusos y otros, no tener estudios, sólo un número poco significativo de participantes indicó continuar con su formación o tomar cursos.

El trabajo estresante al que están sometidos los taxistas (unidad de taxi rentada, tipo de taxi libre, horarios de trabajo combinados, trabajo de más de doce horas y trabajar aproximadamente seis días a la semana), se puede considerar por qué hubo un número de conductores cuyas necesidades de información surgen para ampliar su cultura o para entretenerse, distraerse, descansar o por esparcimiento.

Debido a que las dos principales causas que se identificaron e incidieron en los participantes a ser taxistas fue no encontrar otra opción de trabajo o haber renunciado al trabajo anterior, se puede dilucidar que sus necesidades de información surgieron a partir de las recomendaciones o sugerencias de un familiar o amigo para integrarse esta actividad. Saber sobre horarios de trabajo, ganancias económicas, situaciones vinculadas en su desarrollo, lugares de interés sobre la Ciudad de México, entre otros, son temas para quienes desean integrarse a este sector del servicio público concesionado.

El hecho de que una buena parte de los taxistas fueron empleados anteriormente de una empresa privada no influyó de sobremanera en la razón principal, por la cual hoy día necesitan información. Su respuesta reafirmó que requieren informarse para las cuestiones relacionadas con la conducción de taxi (no es lo mismo manejar que conducir); de ahí que se comprenda el que varios hallan subrayado la necesidad de contar con información sobre leyes y reglamentos de tránsito para conocer sus derechos y obligaciones. En este sentido, se deduce que un factor que influye en sus necesidades de información es conocer el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y la Secretaría de Movilidad.

Esta investigación resalta que aun cuando se perfila que el taxista necesita que la información esté en soporte impreso, no descarta la posibilidad de contar con información electrónica, por lo cual se justifica que un gran porcentaje de ellos necesita los celulares o *smartphones* como medios para recibir la información. Por otra parte, aun cuando varios valoran a la biblioteca como medio útil para llegar a la información que necesitan, varios argumentan

que la disposición de tiempo es la barrera principal por la cual no la utilizan.

Si bien la mayoría de los taxistas está consciente de que su trabajo de conductor de taxi exige estar informados, una parte de éstos indica que podría llevar a cabo sus actividades sin información, pero con el riesgo que esto implica: no estar al día sobre lo que sucede, y por lo tanto no dar un buen servicio.

Las necesidades de información de los conductores de taxi exige que la información que ellos reciban sea principalmente confiable, ya que de esto dependen su seguridad, sus derechos y su mejora económica.

También cabe mencionar que la edad que poseen los conductores de taxi es un factor interno que influye en sus necesidades de requerir información; es decir, para conducir el taxi y en el tipo de información que necesitan (leyes y reglamentos), aspectos que podría tener explicación en el sentido de que a una mayor edad existe un mayor nivel de responsabilidad para no cometer actos ilícitos y brindar al pasajero un servicio de calidad.

Aunado a lo anterior, hay que resaltar que la edad también es otro factor que influye sobre el tipo de soporte que suelen necesitar (impreso), puesto que para ellos se podría considerar que consultar las leyes y reglamentos de manera electrónica implica un mayor conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y una mayor habilidad de cómo y en dónde obtener este tipo de información.

Por otra parte, existe una correspondencia entre su nivel de estudios, la necesidad de consultar información para su trabajo de conductor y sobre el tipo de información que requieren (leyes y reglamentos), debido a que a mayor preparación académica se puede lograr un mejor entendimiento e interpretación en el tipo de información que mencionaron requerir principalmente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal Cordero, Arturo. "El servicio público de taxi". En Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2014. Disponible el 18 de enero de 2018 en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2735/11.pdf>.
- Aguilar Nery, Jesús. "Las culturas del volante en la Ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público". *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 6, 12 (2000): 85-110.
- Aguilar Nery, Jesús. "Masculinidades, choferes y espacio urbano en México". *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10, 33 (2003): 201-224.
- Ávila Gómez, Manuel. *El taxista como sujeto de derecho de trabajo en México*. México: UNAM, Facultad de Derecho, 1974. 125 p. (Tesis de licenciatura).
- Berrones Sanz, Luis David y Roselia Arminda Rosales Flores. "Nivel de satisfacción y calidad de vida en el trabajo de los choferes de taxi y microbús de la Ciudad de México". *Revista Mexicana de Salud en el Trabajo*, 1, 7 (2011): 5-7.
- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- . "La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios". *Investigación Bibliotecológica*, 18, 34 (2004): 23-55.
- Calva González, Juan José (coord.). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.
- Castañeda Jiménez, Juan. *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw-Hill, 2005.

- Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Movilidad del Distrito Federal. *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, Núm. 156 Bis (15 de septiembre de 2017).
- Díaz Bravo, Laura; Torruco García, Uri; Martínez Hernández, Mildred y Varela Ruiz, Margarita. "La entrevista, recurso flexible y dinámico". *Investigación en Educación Médica*, 2, 7 (2013): 162-167.
- Fernández Ruiz, Jorge. *Servicios públicos municipales*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. Instituto Nacional de Administración Pública, 2002.
- González Ramírez, Mónica Teresa; Landero Hernández, René; Maruris Reducindo, Mireya, *et al.* "Estrés cotidiano en trabajadores del volante". *Summa Psicológica UST*, 10, 1, (2013): 85-90.
- Hernández García, Marisol y Rangel Huerta, Diego. *Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en operarios de taxi de la Ciudad de México*. México: UNAM, Facultad de Psicología, 2014. 105 p. (Tesis de licenciatura).
- Hernández Romero, Yasmín y Galindo Sosa, Raúl Vicente. "Conflictividad por la operación del transporte público de pasajeros (modalidad taxi) en conjuntos urbanos de Tecámac, Estado de México". *Espacios Públicos*, 18, 42, (2015): 135-156.
- Hernández Romero, Yasmín y Galindo Sosa, Raúl Vicente. "El desarrollo urbano y el proceso de configuración de un espacio empresarial. El caso de los concesionarios de transporte público de pasajeros en la modalidad de taxi en Zumpango, Estado de México". *Quivera*, 15, 2, (2013): 43-61.
- Kerlinger, Fred Nichols. *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. 4a ed. México: McGraw-Hill, 2002.
- Ledesma, Rubén Daniel; Poó Fernando, Marín; Úngaro, *et al.* "Trabajo y salud en conductores de taxis". *Ciencia y Trabajo*, 19, 59, (2017): 113-119.
- Lima Aranzaes, Carla y Juárez García, Arturo. "Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México". *Ciencia y Trabajo*, 10, 30, (2008): 126-131.

- López Cruz, Lorena. *Afectaciones a la salud de los taxistas de dos centros comerciales de la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Veracruz: Universidad Veracruzana, Facultad de Estadística e Informática, 2014. 52 p. (Tesis especialización).
- López Cruz, Lorena. *Un proceso de trabajo espacializado y denso: los taxistas de la Ciudad de México*. México: UAM, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades 2016. 141. (Tesis de maestría).
- López Franco, Fermín. "Los vitivinicultores de la Región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo". *Biblioteca Universitaria*. 15, 1, (2012): 49-61.
- México. Reglamento de Transporte del Distrito Federal. Disponible el 16 de diciembre de 2017 en <http://www2.df.gob.mx/virtual/tlahuac/transparencia/fraccion1/REGLAMENTOS/REGLAMENTO%20DE%20TRANSITO%20DEL%20DF.pdf>.
- México. Secretaría de Movilidad. Acerca de SEMOVI. Disponible el 15 de diciembre de 2017 en http://data.semovi.cdmx.gob.mx/wb/stv/cinco_siglos_de_transporte_en_la_ciudad_de_mexico/_rid/71-page=5.html.
- Navarro Benítez, Bernardo. *Los taxis de la ciudad de México*. México: UAM, Unidad Xochimilco, 2004.
- Pogliaghi, Leticia. *Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxistas de la Ciudad de México*. México: UAM, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades 2012. 442. (Tesis de doctorado).
- Ramírez Velázquez, Cesar Augusto. *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena amuzga*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.
- Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. (34a ed.). México: Plaza y Valdés, 2000.

Sánchez Soto, Armando. "Necesidades de información y comportamiento informativo de los agricultores de agave azul de Tequila, Jalisco: un estudio de caso". *Investigación Bibliotecológica*, 30, 69, (2016): 143-178.

Vázquez Moctezuma, Salvador Enrique y Calva González, Juan José. "Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores". *Investigación Bibliotecológica*, 27, 61 (2013): 175-206.

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla 1. Algunas investigaciones realizadas en México sobre los taxistas no piratas.

Autor*	Año	Título	Tipo de documento
Ávila Gómez	1974	El taxi como sujeto de derecho de trabajo en México	Tesis (Licenciatura)
Abascal Cordero	2014	El servicio público de taxi	Monografía
Aguilar Nery	2000	"Las culturas del volante en la Ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público"	Artículo
Aguilar Nery	2003	"Masculinidades, choferes y espacio urbano en México convergencia"	Artículo
Berrones y Rosales	2011	"Nivel de satisfacción y calidad de vida en el trabajo de los choferes de taxi y microbús de la Ciudad de México"	Artículo
González; Landero; Maruris... <i>et al.</i>	2013	"Estrés cotidiano en trabajadores del volante"	Artículo
Hernández García y Rangel Huerta	2014	Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en operarios de taxi en la Ciudad de México	Tesis (Licenciatura)
Hernández Romero y Galindo Sosa	2013	"El desarrollo urbano y el proceso de configuración de un espacio empresarial. El caso de los concesionarios de transporte público de pasajeros en la modalidad de taxi en Zumpango, Estado de México"	Artículo
Hernández Romero y Galindo Sosa	2015	"Conflictividad por la operación del transporte público de pasajeros (modalidad taxi) en conjuntos urbanos de Tecámac, Estado de México"	Artículo
Ledesma; Poó; Úngaro <i>et al.</i>	2017	"Trabajo y salud en conductores de taxis"	Artículo
Lima Aranzaes y Juárez García	2008	"Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México"	Artículo

Hacia un enfoque metodológico...

Autor*	Año	Título	Tipo de documento
López Cruz	2014	Afectaciones a la salud de los taxistas de dos centros comerciales de la ciudad de Xalapa, Veracruz	Tesis (Especialización)
López Cruz	2016	Un proceso de trabajo espacializado y denso: los taxistas de la Ciudad de México	Tesis (Maestría)
Navarro Benítez	2004	Los taxistas de la Ciudad de México	Monografía
Pogliaghi Leticia	2012	Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxista	Tesis (Doctorado)

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2.

No. de cuestionario _____

Fecha _____

El propósito del presente cuestionario es conocer las necesidades de información de los conductores de taxi, por lo que se le solicita tenga a bien completar con honestidad este cuestionario. Los datos que proporcione serán tratados confidencialmente, bajo ninguna circunstancia su persona se identificará. Esta información se utilizará con fines de investigación por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

INSTRUCCIONES
Le pedimos, por favor, leer cuidadosamente cada una de las preguntas.
Marque con una "X" la opción que mejor concuerde con su situación.
Si la opción es "Otro" le solicitamos aclarar lo necesario.

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su país de nacimiento?

☐ México

2. ¿En qué Alcaldía (cabe de delegación) o Municipio vive actualmente?

3. Género

☐ Masculino ☐ Femenino

4. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

5. ¿Cuál es su estado civil?

☐ Soltero(a) ☐ Divorciado ☐ Unión libre
☐ Casado ☐ Separado ☐ Viudo(a)

6. ¿Cuántos hijos tiene?

(Si no tiene hijos escriba 0)

1. El presente cuestionario es una adaptación del instrumento empleado en la tesis de doctorado de Jeticia Polaghi: *Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxistas de la ciudad de México*. México: UNAM, Unidad Itzapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades 2012. 442.

7. ¿Con qué personas vive?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Padre | <input type="checkbox"/> Otros familiares |
| <input type="checkbox"/> Madre | <input type="checkbox"/> Otros no familiares |
| <input type="checkbox"/> Hermanos | <input type="checkbox"/> Solo |

8. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- | | | | |
|--|---|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Sin estudios | <input type="checkbox"/> Carrera incompleta | <input type="checkbox"/> Técnica | <input type="checkbox"/> Licenciatura |
| <input type="checkbox"/> Primaria incompleta | <input type="checkbox"/> Carrera Técnica | <input type="checkbox"/> | Posgrado incompleto (especialidad, maestría o doctorado) |
| <input type="checkbox"/> Primaria | <input type="checkbox"/> Preparatoria o bachillerato incompleto | <input type="checkbox"/> | Posgrado |

9. ¿Estudia actualmente?

- | | |
|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sí | En caso de que responda que Sí, mencione que estudia: _____ |
| <input type="checkbox"/> No | |

II. TRABAJO

10. ¿Qué tipo de taxi conduce?

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Libre | <input type="checkbox"/> Turístico |
| <input type="checkbox"/> Sitio | <input type="checkbox"/> De montaña o metropolitano |
| <input type="checkbox"/> Radiotaxi | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |

11. ¿El taxi que usted conduce es ...?

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Plegio | <input type="checkbox"/> Rentado | <input type="checkbox"/> Prestado |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|

17. ¿Qué promedio de días trabaja a la semana como taxista?

18. ¿Qué promedio de horas trabaja por día como taxista?

19. ¿En qué turno trabaja como taxista?

- ☐ Mañana
- ☐ Tarde
- ☐ Noche
- ☐ Matutina

20. ¿Tiene otro trabajo que sea remunerado?

- ☐ Sí
- ☐ No

En caso de que responda que Sí,
indique cuál es su otro trabajo
remunerado: _____

III. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

21. ¿Cuál es la razón principal por la que usted necesita información?

- ☐ Para mi trabajo de conductor de taxi
- ☐ Para el segundo trabajo remunerado que desempeño
- ☐ Para ayudar a sus familiares (tareas escolares, labores domésticas, preparación de alimentos, etcétera)
- ☐ Por cultura general
- ☐ Por entretenimiento, distracción, descanso y esparcimiento
- ☐ Otro: _____

22. ¿Cómo taxista que tipo de información necesita? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Información sobre leyes y reglamentos de tránsito
- ☐ Primeros auxilios
- ☐ Información sobre trámites y servicios (permisos de conducir, expedición de licencias, renovación del tarjetón, revista vehicular, etcétera)
- ☐ Información actual (precio de gasolina, circulación vial, clima, etcétera)
- ☐ Mecánica automotriz
- ☐ Información general (seguridad, salud, gastronomía, nutrición, etcétera)

23. De acuerdo a la información que tenemos, ¿cuándo cree que la vacuna? ¿Cada cuánto cree que se aplicará? ¿Cada cuánto cree que se aplicará?

[illegible]

Factores y servicios	(permite de conducir, expedir de licencias, renovación del seguro, venta de vehículos, etc.)
----------------------	--

[illegible]

1. **Identification**
 2. **Classification**
 3. **Characterization**
 4. **Comparison**
 5. **Contrast**
 6. **Conclusion**

[illegible]

Fluorine analysis

[illegible]

24. ¿En qué soporte necesita esta información? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Impreso (papel)
☐ Electrónico o digital (Discos compactos o internet)

25. En caso de requerir información electrónica o digital información (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Tablet
☐ Laptop (computadoras portátiles)
☐ Celulares o Smartphones
☐ iPhone
☐ Computadora de escritorio (PC fija)

26. En su trabajo como taxista, ¿con qué frecuencia necesita la siguiente información? (Marque con una "X" la opción que mejor concuerde con su situación)

INFORMACIÓN SOBRE:	NO SABE	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
leyes y reglamentos de tránsito					
Trámites y servicios (permisos de conducir, expedición de licencias, renovación del tarjeta, revisión vehicular, etc.)					
Información sobre:	NO SABE	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
Mecánica automotriz					
Información sobre:	NO SABE	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
Primeros auxilios					
Información sobre:	NO SABE	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
información actual (precio de la gasolina, circulación vial, clima, etc.)					
Información sobre:	NO SABE	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
información general (salud, gastronomía, nutrición, seguridad, etc.)					

27. ¿Cuándo necesita información, la biblioteca es para usted ? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ 1 Muy útil
- ☐ 2 Moderadamente útil
- ☐ 3 Poco útil
- ☐ 4 Nada útil

28. ¿Qué barrera le dificulta llegar a la información que necesita? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ 1 Disponición de tiempo
- ☐ 2 Desconocimiento del uso de tecnologías
- ☐ 3 Carencia de tecnología (tabletas, celulares, computadoras)
- ☐ 4 Desconocimiento para buscar la información
- ☐ 5 Otro: _____

29. ¿Considera que sus actividades como taxista, podría realizarlas sin consultar información de cualquier tipo?

- ☐ 1 Si
- ☐ 2 No

30. La información que necesita, ¿qué características debe cumplir? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ 1 Bajo costo
- ☐ 2 Acceso fácil
- ☐ 3 Facilidad de uso
- ☐ 4 Actual
- ☐ 5 Confiable
- ☐ 6 Otro: _____

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3.
Guía de entrevista semiestructurada

Hola. Estamos realizando una investigación que tiene como objetivo conocer sus necesidades de información que como conductor de taxi en la Ciudad de México presenta. Por ello, nos gustaría que respondiera con toda honestidad a las siguientes preguntas para este estudio, ¿desea participar?

1. ¿Cuál es su nombre? (opcional)
2. ¿Qué edad tiene? (opcional)
3. ¿Cómo se inició en el trabajo de conductor de taxi?
4. ¿Cuándo necesita información, sobre qué temas necesita informarse?
5. ¿Cuándo necesita informarse, acude a una biblioteca?
6. ¿Desde su punto de vista, considera útil a la biblioteca cuando necesita información?

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.