

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Análisis del proceso de toma de decisiones en la búsqueda de información para la creación de un anteproyecto de investigación, según la teoría de la consulta impuesta (IQ), que realiza la comunidad usuaria estudiante de la Licenciatura en Psicología de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica.

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en
Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas

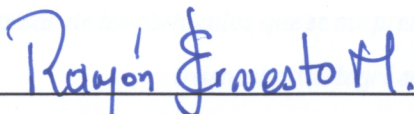
Modalidad: Tesis

Presentado por:

Angélica Vargas Sibaja, B67569

2022

TRIBUNAL EXAMINADOR



M.Sc.. Ramón Masis Rojas

Director

Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información



M.Sc. Grettel María Mora Coto
Directora del Trabajo Final de Graduación



M.Sc. Alejandro Unfried González
Lector



M.Sc. Ginnette Calvo Guillén
Lectora



M.Sc. Esteban González Pérez
Profesor invitado

DEDICATORIA

A mí misma, por no dejarme caer en los momentos más difíciles y frustrantes de este proceso, porque a pesar de los obstáculos que se me presentaron en la vida, las lloradas y traspasadas logré salir adelante y llegar a esta meta.

A mi padre, por enseñarme el valor del estudio.

A mi madre, por estar presente, por confiar en mí, apoyar mi proceso y darme la motivación que a veces me faltaba, por ser un pilar en los momentos más difíciles, por escucharme las horas que lo necesité y limpiarme las lágrimas, por levantarme cuando yo sola no podía, por enseñarme que nunca es tarde para ser y hacer lo que uno más quiere.

A Marco Antonio (Toto), por ser ese hermano que escucha hasta altas horas de la noche, por acompañarme en este trayecto y enseñarme que siempre se debe ser auténtico, sin importar lo que digan los demás.

A Katy, mi hermanita, por hacerme reír y ayudarme a olvidar lo malo, por recordarme que debo seguir adelante para darle un buen ejemplo.

A Álvaro Enrique, porque a pesar de ser el hermano más callado, sé que cuento con él para lo que necesite.

A la profesora Grettel, por su increíble conocimiento y apoyo, por sentarse conmigo durante horas y enseñarme que el leer sobre un tema nuevo siempre es enriquecedor y puede darle un giro a lo conocido.

A la profesora Ginnette y al profe Alejandro, por su dedicación y paciencia en este proceso.

AGRADECIMIENTOS

A la profesora Grettel, por ser una guía en este proceso de mi formación académica y brindarme sus conocimientos, así como por el compromiso y dedicación en este proceso.

A Ginnette Calvo por sus valiosos aportes como lectora de esta investigación.

A Alejandro Unfried por su apoyo y sus valiosos aportes como lector de este trabajo.

A los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Psicología que me ayudaron a finalizar esta etapa.

A doña Paola Barquero Sanabria, coordinadora de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, por brindarme de su tiempo y prestarme un espacio para apoyar este trabajo desde su labor.

A todo el personal de la EBCI quienes me apoyaron y guiaron durante toda mi formación académica.

A la Universidad de Costa Rica por acogerme y brindarme el apoyo que necesité para realizarme como profesional y formarme como una persona útil en la sociedad, con humanidad, pensamiento crítico y ética.

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
LISTADO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	ix
RESUMEN	x
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema y su importancia	1
1.2 Objetivos	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	9
2.1 MARCO TEÓRICO	9
2.1.1 Comportamiento Informacional	9
2.1.1.1 Teoría del Sense-Making	11
2.1.1.2 Teoría del Proceso de Búsqueda de Información de Kuhlthau	12
2.1.2 Teoría del Imposed Query	15
2.1.2.1 Impositores y agentes	23
2.1.3 Toma de decisiones	25
2.1.3.1 Modelo Racional del proceso de toma de decisiones	28
2.1.3.2 Modelo de Toma de Decisiones Estratégicas Cooperativas	30
2.1.4 La Bibliotecología y las Ciencias Cognitivas	31
2.1.4.1 Funciones Ejecutivas (planificación y toma de decisiones)	35
2.1.4.2 Emociones	37
2.1.4.3 Memoria y Atención	43
2.1.4.4 Neuroeducación	46
2.1.5 Procesos Cerebrales y Consulta Impuesta	57
2.2 MARCO CONTEXTUAL	63
2.2.1 Escuela de Psicología de la UCR	63
2.2.2 Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós	66
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	72
3. Diseño Metodológico	72

3.1 Diseño de investigación y enfoque	72
3.2 Sujetos de investigación y fuentes de información	74
3.3 Cuadro de categorías	76
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	79
3.5 Procedimiento	82
3.6 Análisis de la información	85
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	86
4.1 Análisis descriptivo	86
4.1.1 Caracterización de poblaciones del estudio	86
4.1.2 Uso de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós	88
4.2 Análisis del proceso de toma de decisiones y las emociones según la TCI	94
4.2.1 Categoría Informacional	95
4.2.2 Categoría Interpretativa	97
4.2.3 Categoría Comunicativa	100
4.2.4 Categoría de Visualización	104
4.2.5 Categoría de Aplicación y Reflexión	107
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
5.1 Conclusiones	112
5.2 Recomendaciones	114
REFERENCIAS	117
APÉNDICE	125
Apéndice 1: Instrumento 1 Cuestionario autoadministrado para el estudiantado de la carrera de Licenciatura en Psicología	125
Apéndice 2: Guía de Entrevista semiestructurada para el profesional en bibliotecología	135
Apéndice 3: Escala de Likert e inteligencia emocional en estudiantes universitarios	136
Apéndice 4: Formulario del Test de Autoevaluación en la Toma de Decisiones	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de desarrollo de la Teoría de la Consulta Impuesta.	17
Figura 2. Modelo Racional de Toma de Decisiones.	29
Figura 3. Modelo de Toma de Decisiones Estratégicas Cooperativas.	30
Figura 4. Relación entre psicología cognitiva y el fenómeno usuarios.	33
Figura 5. Lóbulos Cerebrales.	51
Figura 6. Partes de la neurona.	52
Figura 7. Amígdala Cerebral, Hipotálamo e Hipocampo.	54
Figura 8. Sistema Límbico.	55
Figura 9. Cerebro Triuno de Paul Mac Lean.	56
Figura 10. Proceso de Toma de Decisiones según la TCI y las neurociencias.	62
Figura 11. Organigrama Facultad de Ciencias Sociales.	64
Figura 12. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica.	70
Figura 13. Sala de estudio Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós.	71
Figura 14. Procedimiento para la realización de la presente investigación.	84
Figura 15. Edad y sexo de los estudiantes de la carrera Licenciatura en Psicología de la UCR, matriculados en los cursos de TFG que participaron en el estudio, II Ciclo 2022.	87
Figura 16. Modalidad de TFG que se encuentra desarrollando el estudiantado de la carrera Licenciatura en Psicología de la UCR (muestra del estudio), II Ciclo 2022.	87
Figura 17. Calificación global de los estudiantes de la carrera de Psicología (muestra) a los servicios de la BEFT según el material que utiliza con mayor frecuencia, octubre 2022.	88
Figura 18. Frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós por parte de los estudiantes de la carrera de psicología (muestra), II Ciclo 2022.	89
Figura 19. Satisfacción de los estudiantes de la carrera de Psicología (muestra) con horario, organización y algunos servicios de la BEFT, octubre 2022.	90
Figura 20. Grado de satisfacción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la claridad que el bibliotecólogo resuelve la consulta realizada según modalidad del TFG, octubre 2022.	91
Figura 21. Grado de satisfacción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la atención recibida del bibliotecólogo según modalidad del TFG, octubre 2022.	92
Figura 22. Percepción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con características del bibliotecólogo que le atiende en la BEFT al brindarle un servicio, octubre 2022.	93
Figura 23. Percepción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la facilidad de algunos servicios de la BEFT, octubre 2022.	94
Figura 24. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con acciones o conductas que ocurren durante el proceso de búsqueda de información.	95

Figura 25. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la capacidad de entender sus propias emociones en la búsqueda de información.	97
Figura 26. Emociones identificadas por los estudiantes de psicología (muestra) al recibir orientaciones de su director de TFG, octubre 2022.	98
Figura 27. Número de estudiantes de la carrera de psicología, UCR (muestra) que tienen claro su objetivo al tomar una decisión sobre búsqueda de información, según octubre 2022.	99
Figura 28. Planificación de la búsqueda de información de los estudiantes de psicología (muestra), octubre 2022.	100
Figura 29. Emociones de los estudiantes de la carrera de psicología (muestra), al realizar una consulta impuesta ante el personal de la biblioteca, octubre 2022.	102
Figura 30. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) en tener una buena comunicación con el personal de la biblioteca al realizar una consulta de información para mi TFG según modalidad inscrita, octubre 2022.	103
Figura 31. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) en la dificultad para relacionarse con el personal de la Biblioteca al realizar una consulta según modalidad inscrita, octubre 2022.	103
Figura 32. Emociones de los estudiantes de la carrera de psicología (muestra), ante la respuesta del personal de la biblioteca sobre su consulta de información, octubre 2022.	105
Figura 33. Número de estudiantes de la carrera de psicología (muestra) que se plantea beneficios de las alternativas en el proceso de búsqueda de información según sexo, octubre 2022.	106
Figura 34. Número de estudiantes de la carrera de psicología (muestra), que se plantea consecuencias de las alternativas en el proceso de búsqueda de información según sexo, octubre 2022.	107
Figura 35. Número de estudiantes que continúan con la búsqueda de información aunque resulte pesada y complicada, según sexo, octubre 2022.	108
Figura 36. Grado de atención del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) a las sugerencias del personal de la biblioteca con respecto a la consulta impuesta según sexo, octubre 2022.	110
Figura 37. Número de estudiantes de la carrera de psicología (muestra), que emplean algún tiempo de reflexión sobre las decisiones tomadas con respecto a la búsqueda de información según sexo, octubre 2022.	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proceso de búsqueda de información según la teoría de Kuhlthau.	13
Tabla 2. Tipo de Emociones en la labor investigativa.....	42
Tabla 3. Cuadro de variables para análisis de los objetivos, definición conceptual e instrumentos.....	76
Tabla 4. Ejes principales y categorías para el instrumento de recolección de información brindada por el profesional en bibliotecología.	82

LISTADO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

Abreviaturas	Significado
BEFT	Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós
CHI	Comportamiento Humano Informacional
CI	Comportamiento Informacional
EBCI	Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
EPS	Escuela de Psicología
FF.EE	Funciones Ejecutivas
MR	Modelo Racional
MTDE	Modelo de Toma de Decisiones Estratégicas
TCI	Teoría Consulta Impuesta
TFG	Trabajo Final de Graduación
TIQ	Teoría Imposed Query
UCR	Universidad de Costa Rica

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de conocer y analizar el proceso de toma de decisiones de la comunidad usuaria de la carrera de Licenciatura en Psicología que asiste a la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós durante el desarrollo de su trabajo final de graduación, para brindar a esta biblioteca un análisis del comportamiento informacional, con el fin de que puedan comprender mejor el proceso de búsqueda y recuperación de la información de esta población, así como las emociones que pueden estar involucradas en cada paso.

Se realizaron dos instrumentos: un cuestionario autoadministrado para el estudiantado de la carrera de Licenciatura en Psicología, para conocer las emociones, las decisiones que toman en el proceso de búsqueda y recuperación de información y su percepción en el uso de la biblioteca. El otro instrumento fue una entrevista semiestructurada que se le realizó a la coordinadora de la BEFT M.Sc. Paola Barquero Sanabria.

Dentro de los principales resultados, se tiene que el material que más utiliza la muestra del estudio para resolver la consulta impuesta son las bases de datos de texto completo. Por otro lado, las principales emociones identificadas a lo largo del proceso de búsqueda y recuperación de información son la satisfacción y la incertidumbre, sin embargo, también pueden estar presentes en menor grado el disgusto, el asombro y decepción. Con respecto a la comunicación entre usuario-bibliotecólogo, si bien es valorada en su mayoría (45%) de manera positiva, tal como lo señala la bibliotecóloga Paola Barquero Sanabria, quien dentro de las habilidades que posee, destacan la atención al usuario, la asertividad, la disposición, la escucha, durante la guía para resolver la consulta impuesta.

Se puede concluir que la planificación de la búsqueda de información está presente en pocos estudiantes de la muestra, lo cual podría generar consecuencias para la toma de decisiones que promueven solventar la consulta impuesta.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 El problema y su importancia

Todo aquello que rodea al ser humano es información, y a la hora de tomar una decisión, el contar con el conocimiento en la materia, permite tomar decisiones argumentadas que generarán un impacto positivo en la situación que la persona esté atendiendo; por ejemplo, una investigación, una tarea de cualquier índole, un problema cotidiano, una elección nacional, entre otros. Lo mismo aplica a la hora de tomar la decisión de buscar información en una biblioteca, si el usuario sabe dónde y qué buscar, tendrá datos pertinentes y de calidad.

Desde la perspectiva del profesional en bibliotecología se puede afirmar que el conocer cómo los usuarios toman decisiones en ese proceso de búsqueda y recuperación de información para sus tareas, permite comprender su comportamiento informacional y así proveerles una guía u orientación en la toma de decisiones. Aquí recae la necesidad de que el usuario formule bien las preguntas a un profesional de la información, ya que depende de la claridad con que se define la interrogante para la obtención de la respuesta que busca; así lo señala Moncada Hernández (2014), quien además manifiesta que luego el profesional en bibliotecología debe evaluar críticamente la información, para ayudar en ese proceso de tomar la mejor decisión, así como en un sistema de gestión integrado que es rígido y solo trabaja con palabras clave.

Por otro lado, es importante tener presente que el usuario es un ser que realiza procesos mentales complejos, y la manera en que realice esos procesos mentales determinará una serie de acciones en la búsqueda y recuperación de información; esto puede explicarse mejor desde el campo de las neurociencias, el cual nos presenta una serie de procesos cognitivos que ayudan en la comprensión de la percepción del usuario, su entendimiento y por ende su accionar. Dentro de estos procesos están las funciones ejecutivas cerebrales que forman parte del proceso de la toma de decisiones; estas permiten por ejemplo la organización y la planificación de las ideas que orientan los pensamientos y acciones y tienen que ver con la selección de estrategias que conduzcan a la persona a cumplir su meta u

objetivo. La organización permite ordenar las tareas, la inhibición de la conducta detectar el momento oportuno para ejecutarlas y la flexibilidad cognitiva ofrece una variedad de opciones para ajustarse según se requiera. Las funciones ejecutivas no solo están presentes a la hora de desarrollar una tarea, sino también al evaluarla, es decir revisar si está bien o mal hecha o bien valorar aquello que está pendiente y sus consecuencias. Es de esta manera que se puede explicar cómo las personas eligen lo que consideran la mejor decisión para la resolución, en este caso, de una investigación. Todo esto ocurre en el neocórtex, la parte del cerebro que distingue la raza humana, específicamente la corteza prefrontal dorsolateral que es donde se regula la conducta desde lo cognitivo y se controlan respuestas motoras (acciones que requiera la tarea), y desde la corteza orbital se integran las informaciones aferentes emocionales, de memoria y de estímulos ambientales, controlando y regulando la conducta, la toma de decisiones y en general la inteligencia emocional (Izaguirre, 2017).

En este punto, las bibliotecas, por un lado son la institución guía que se encarga de formar a la población en materia de indagación, ya que se dedican a proveer y difundir datos confiables para educar a la población; tienen la tarea de proveer conocimiento que conlleve a comprender las diferentes aristas de un tema, entendiendo que existe un proceso de selección de información que opera diferente en cada tipo de usuario, dándole a la persona herramientas para razonar, planificar y pensar en abstracto, lo que le permite al final tomar decisiones argumentadas, analizando no solo su fuente de información, sino el contenido de la misma.

Por otro lado, las bibliotecas son las responsables de poner a disposición de los diferentes usuarios el material bibliográfico y, actualmente, tecnológico, para satisfacer necesidades de información y conocimiento, por ello, es que a lo largo de los años se ha reconocido su labor social y su importancia cultural, las bibliotecas son indispensables para la sociedad, ya que éstas educan, informan y convierten a un individuo en un mejor ciudadano así lo afirma Meneses Tello (2005).

Estas unidades de información deben proveer una serie de servicios y recursos para satisfacer los requerimientos informacionales de los usuarios; por ello es necesario que el profesional a cargo tenga una serie de capacidades para resolver las consultas que se puedan presentar, así como una serie de habilidades blandas tales como: empatía y asertividad, guiar a esos usuarios durante el

aprendizaje de la utilización de esos servicios y recursos, para que, posteriormente, ellos puedan buscar y recuperar la información que requieran, haciendo al mismo tiempo que el proceso sea menos laborioso. El desarrollo de actividades en ambientes sociales agradables favorece el funcionamiento ejecutivo cerebral, y por ende el aprendizaje. Cabe destacar que este proceso se puede dar desde diversas áreas cerebrales dependiendo de lo que se esté enseñando, por ejemplo si se trata de hechos y lugares nuevos interviene el hipocampo y si es algún movimiento corporal el cerebelo, además en este proceso intervienen muchos factores, algunos de forma positiva o negativa y por ello es necesario conocer cómo el cerebro articula la atención, la motivación del usuario y las emociones que se desencadenan pues todos estos factores influyen en el aprendizaje (Izaguirre, 2017).

Ésta hace referencia a una indagación en diferentes medios: libros, revistas, bases de datos, entre otros, sobre un tema específico que le genere inquietud a la persona, para de esta manera resolver una inquietud de saber sobre el tema o realizar alguna tarea, este proceso puede ser estresante para el estudiante, activando así la amígdala y con ello cerrando las vías para un manejo racional a nivel cerebral de la información, pues se disminuye la activación de la corteza prefrontal, lo cual como consecuencia se sube el nivel de amenaza y pueden darse respuestas violentas o de huida, es decir dejar de lado la tarea o abandonarla del todo. Aquí recae la importancia de que este profesional en bibliotecología conozca sobre los procesos mentales del usuario, ya que de esta manera podrá tener herramientas que le permitan conducir el diálogo con el usuario y gestionar un ambiente propicio y de confianza para la resolución de la consulta de información.

Dentro de este proceso, la búsqueda bibliográfica es uno de los primeros pasos para poder encontrar la información requerida, es importante tomar en cuenta la variedad de soportes en los que se puede realizar y que la manera en que se busca impactará el resultado de la misma, por lo que contar con herramientas que permitan realizar una búsqueda óptima es fundamental; por ejemplo, si se busca en una base de datos, escribir palabras clave que direccionen a la información que sea más acertada según la pregunta inicial, además contar con conocimiento de los procesos cognitivos del individuo, permitirá comprender planificar, organizar y evaluar la búsqueda de información.

Por otro lado, la recuperación de información es el proceso mediante el cual el usuario accede y encuentra lo que necesita. Croft (1987) define este proceso como

“el conjunto de tareas mediante las cuales el usuario localiza y accede a los recursos de información que son pertinentes para la resolución del problema planteado” (como se cita en Tolosa & Bordignon, 2008, p. 10). Esta búsqueda y recuperación de información se representa con una pregunta, y es por medio de estas en que se pueden desarrollar investigaciones y la resolución de tareas, ya que esos dos pasos son fundamentales para poder responder esa inquietud.

Ese proceso de búsqueda y recuperación de información es un componente del comportamiento informacional; en este proceso, los usuarios pasan por diversas etapas donde son agentes activos en la localización de información en distintos medios, y para poder elegir deben tomar decisiones sobre la manera en que resolverán su necesidad de información; en ese proceso pueden enfrentarse a una serie de cuestionamientos donde influyen su conocimiento previo y sus emociones. Según Rotger (2017), “las emociones están estrechamente ligadas a la toma de decisiones por ello son tan necesarias en los procesos de enseñanza” (p. 33); además afirma que dependiendo del estado de ánimo del estudiantado, así será la recepción de información, por ello, la necesidad de generar un clima emocional positivo, para lograr acceder a zonas superiores de pensamiento.

Dentro del comportamiento informacional se puede indagar si el modelo actual en que se ofrecen los servicios bibliotecarios ha sido el más adecuado para las diferentes poblaciones y tipos de usuarios, de no ser así, cuáles factores están influyendo para que ese servicio no sea apto para cualquier persona, que está interviniendo para que no sea de diseño universal.

El contar con el conocimiento sobre las decisiones que puede elegir el estudiantado y las emociones presentes le otorga al bibliotecólogo una nueva visión sobre el proceso de búsqueda de información, lo cual es una herramienta para comprender mejor al usuario y brindarle un mejor servicio, especialmente, si se trata de una búsqueda impuesta, que responde a una serie de interrogantes que provienen de un agente externo, por ejemplo, las observaciones o recomendaciones de un director de Trabajo Final de Graduación, las cuales deben estar bajo los parámetros puestos por este y la información recopilada debe poder evacuar la duda del investigador de manera precisa. Además, la motivación puede que sea mínima, la atención puede perderse y la planificación dificultosa, esto puede llevar a una toma de decisiones no asertivas (solo para resolver la tarea a corto plazo, pero no del todo). También generar estrés, lo cual hace que disminuya el rendimiento

cognitivo y se puedan desencadenar emociones que no ayudan en alcanzar la meta. Una consulta impuesta puede generar mucha inquietud en quien debe buscar y recuperar la información para resolver la duda de otra persona según lo que ella misma conoce, ya que su percepción de la respuesta puede no ser la adecuada.

Esta situación de incertidumbre se presenta en el caso de la realización de investigaciones; según Kuhlthau (1993): “la incertidumbre común en primeros tiempos es causada por la introducción de la nueva información que está en conflicto con las construcciones anterior-sostenidas” (como se cita en De la Parra, 2012, p. 28), pues para generar conocimiento las neuronas deben generar nuevas redes o circuitos: proceso que se hace más fácil cuando ya existe un conocimiento previo.

A pesar de que para la realización de trabajos finales de graduación el tema elegido sea a gusto del investigador, el estudio requiere de la construcción de nuevo conocimiento, lo que podría indicar que hay una carencia de esa información con respecto a detalles nuevos, además se debe tomar en cuenta que el estudio no está dirigido solo para comprensión de quien la realiza, sino que se elabora para que otros lo lean, poder explicar o resolver un fenómeno, la idea es que sirva de referencia para futuras investigaciones.

En las unidades de información, el apoyo a la investigación ha sufrido una gran transformación; antes el servicio era más convencional y se basaba principalmente en la búsqueda de ejemplares impresos: libros, periódicos, revistas, enciclopedias, entre otros. Hoy en día todavía se cuenta con esos recursos físicos, y se suman también las bases de datos que manejan una gran cantidad de archivos digitales sobre prácticamente cualquier tema; así como cabe mencionar la resolución de consultas digitales, sobre todo desde que la presencialidad se ha visto limitada, hay más facilidad de encontrar información, pero también aumentan las posibilidades de escoger dónde y qué buscar, lo cual puede desencadenar una serie de reacciones negativas. Así como no se conocía la importancia de las emociones para la autorregulación, los procesos de memoria o atención y el desarrollo o fortalecimiento de las funciones ejecutivas cerebrales.

Es indispensable entonces que los profesionales de la información conozcan estos procesos de toma de decisiones, así como las funciones ejecutivas que llevan a esa selección de la información, dado a que son estos quienes serán los encargados de formar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información, si el profesional cuenta con las herramientas adecuadas podrá lograr un buen

comportamiento informacional en sus usuarios o bien orientarlos mejor en ese proceso, ya que al conocer sobre neurociencias y neuroaprendizaje le ayudarán a entender los procesos neuronales de toma de decisiones, lo que hará que entienda cómo surgen los pensamientos, como conecta, como aprende, cómo piensa; de lo contrario, se seguiría haciendo frente a los problemas de desinformación que se viven actualmente.

Por ello, para que el estudio de los usuarios pueda ser más preciso y certero en cuanto a los factores que entran en juego en la búsqueda y recuperación de información, es que se hace necesario contar con un conocimiento enfocado en el proceso de toma de decisiones dentro de la biblioteca. Dentro de este conocimiento se hace necesario entender el proceso de memoria, debido a que es la capacidad que permite recordar hechos, ideas, sensaciones, acontecimientos pasados, a voluntad. Para que la información pueda ser almacenada con éxito, el cerebro pasa por tres procesos propios de la memoria: codificación (información percibida, es necesaria la atención para recordar después), almacenamiento (información guardada de manera duradera) y recuperación (recordar las situaciones deseadas).

De esta manera, es que se puede utilizar información anterior en una situación actual, en el caso de la búsqueda y recuperación de información, la memoria es protagonista, debido a que es de esta manera que el usuario podrá recordar la consulta que desea y la manera de obtener el material requerido.

Por ejemplo, la realización de un trabajo final de graduación puede ser estresante y la tarea impuesta de buscar lo referente al tema genera una serie de pensamientos y emociones que se traducen a mecanismos de selección; el estudiantado tiende a analizar cuál es su mejor solución y toman la decisión, la cual puede ser acertada o no.

En la carrera de Psicología de la Universidad de Costa Rica, la cual pertenece a la Facultad de Ciencias Sociales, este proceso se rige según el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad y las normas complementarias que define la Comisión de Trabajos Finales de Graduación en conjunto con la Escuela que brinda la carrera de Psicología. El estudiantado lleva varios cursos enfocados en la investigación, sin embargo, al realizar su anteproyecto del Trabajo Final de Graduación enfrenta nuevos retos, nuevas elecciones y nuevos datos que debe leer y acoger o descartar; ese mecanismo de selección/solución de problema puede estar influenciado por diversas emociones o percepciones, tomando en

cuenta que posteriormente deben asistir a supervisiones y entregar el trabajo a una Comisión donde será evaluado.

La Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós perteneciente al SIBDI (Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información) de la Universidad de Costa Rica; es la biblioteca universitaria que está a disposición del estudiantado de Psicología, y es la que les ofrece los recursos de información para que puedan elaborar sus investigaciones de TFG. Ofrecen servicios de material científico y bases de datos que apoyan la generación de ese estudio, así como el referencista es el encargado de resolver las consultas de investigación.

Por eso, se hace necesario que el bibliotecólogo cuente con algún conocimiento de las neurociencias, especialmente que se centre en el proceso de toma de decisiones, entendiendo la función del cerebro, especialmente para aquellas personas que se encuentran en procesos de investigación y con una amplia necesidad de buscar gran cantidad de material bibliográfico, para la realización de un trabajo final de graduación, para poder ayudarle mejor al usuario en su proceso de búsqueda de información, así como que exista un seguimiento continuo en la pertinencia de la información brindada o encontrada.

A partir de estas premisas, cabe preguntarse entonces:

¿Cuál es el proceso de toma de decisiones en la búsqueda de información para la creación del anteproyecto de investigación, según la teoría de la consulta impuesta (IQ) que realiza la comunidad usuaria estudiante de la Licenciatura en Psicología de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica?

En caso de este estudio, se sigue la línea de investigación de la EBCI llamada Transferencia y Difusión de Información, específicamente en el área de Estudios de Usuarios y Necesidades de Información, ya que abarca el planteamiento de querer conocer cuáles son las decisiones del estudiantado y si éstas suplen sus necesidades, así como las emociones presentes en éstas, y de no ser así, analizar las causas, para así lograr establecer las razones y que esto sirva de base para disminuir esas demandas específicas con el fin de formar usuarios autónomos en la búsqueda y recuperación de información para algún otro estudio, así su proceso investigativo puede ser mayormente provechoso y satisfactorio.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar el proceso de toma de decisiones en la búsqueda de información que realiza la comunidad usuaria estudiantil de la Licenciatura en Psicología de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica para la creación un anteproyecto de investigación mediante la teoría de la consulta impuesta (IQ).

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las emociones que presenta la comunidad usuaria estudiantil de la Licenciatura en Psicología de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica durante la búsqueda de información para la formulación del anteproyecto de investigación.
2. Identificar las decisiones que presenta la comunidad usuaria estudiantil de la Licenciatura en Psicología de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica durante la búsqueda de información para la formulación del anteproyecto de investigación.
3. Determinar las necesidades de recursos de información de la comunidad usuaria estudiantil de la Licenciatura en Psicología en contraposición a los servicios de investigación que ofrece la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica.
4. Determinar las habilidades, conocimientos y actitudes que tiene el profesional en Bibliotecología que apoya el servicio relacionado con investigación en la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Comportamiento Informacional

El comportamiento informacional estudia la interacción del usuario con la información, es decir, aquellas acciones que toma un usuario con respecto a la búsqueda, recuperación y uso de la información en diferentes sistemas de información o directamente con el personal encargado de la atención a usuarios, es decir, el referencista, así lo afirma Wilson (2000).

El comportamiento informacional es una subdisciplina de las Ciencias de la Información que busca comprender el proceso al cual se enfrenta el usuario para poder adquirir la información necesaria, cuales factores intervienen no solo para poder conseguirla por parte del usuario, sino la manera en que la información está estructurada para permitir esa interacción con eficiencia. En general, el comportamiento informacional “mediante métodos de investigación cualitativos y cuantitativos, pretende dar a conocer y comprender las formas en las que el ser humano se relaciona con la información en todas sus etapas evolutivas y cómo se puede resolver una necesidad de información” (Nicolás Sanz, 2014, p. 84).

Los estudios sobre CI se sitúan en los primeros años del siglo XX, sin embargo, varios autores sitúan el punto de partido en 1948, con la celebración de la *Royal Society Scientific Information Conference*, donde se presentaron una serie de ponencias dedicadas a estudiar demandas de los sistemas de información concretos, utilizando no solo técnicas bibliométricas, si no también estrategias tomadas de la investigación social, como la encuesta (González Teruel, 2011, p. 30). Independientemente del punto de inicio, las investigaciones sobre CI se incrementaron a lo largo de los años, centrándose mayormente en teorías, metodologías y conceptos. Una de las limitaciones de estas investigaciones sobre usuarios de la información, era precisamente que los estudios en CI se centraban desde el punto de vista del profesional, más que del propio usuario.

De esta manera, los estudios se habían llevado a cabo en términos de uso de recursos de información (libros, índices, bases de datos...) y procesos

(lectura, búsquedas, préstamos...) más que en términos de dar sentido a lo que el usuario necesita en su entorno para una toma de decisiones más acertada, es decir, en el motivo que lleva a las personas a buscar información (González Teruel, p. 31).

Una de las consecuencias que se podrían presentar, es el hecho de que las investigaciones realizadas contaran con una muestra de sujetos que ya sabían utilizar los sistemas de las bibliotecas, es decir, lo que otorgaba mayormente datos de personas que conocían sobre el funcionamiento de sus servicios y recursos, pero no sobre los usuarios que no frecuentaban las bibliotecas, lo que puede dejar un vacío a la hora de crear sistemas u ofrecer servicios adecuados a todo tipo de usuarios.

“A partir de los años 80, T.D. Wilson (1981) introduce el concepto de *information seeking behaviour*, el cual permite que se desarrollen estudios acerca del proceso de búsqueda de información” (González Teruel), estas investigaciones han logrado establecer un marco general acerca de las acciones que llevan a cabo los usuarios para resolver su necesidad de información, estableciendo que existen conductas propias del proceso de búsqueda de información.

Esta nueva concepción permitió un cambio en las futuras investigaciones, de tal manera que “en el año 1986 Dervin y Nilan apuntan por primera vez a la existencia de un cambio de paradigma, dando paso a un periodo donde se conciben diversas teorías y modelos que sirven de base para la realización de estudios centrados en usuarios desde un punto de vista más amplio (González Teruel, 2011, p. 33).

Estos cambios en la visión acerca de las investigaciones en CI permitieron que se desarrollaran estudios centrados en aspectos propios de la necesidad de la información y el uso de la información, permitiendo así el estudio de las conductas y hábitos presentes en un proceso de búsqueda de información por parte propiamente del usuario.

Para poder comprender esas motivaciones y percepciones, se han creado teorías que explican el proceso y según Fidel y Pejtersen (2005), con éstas se busca comprender las formas en que el usuario gestiona el conocimiento, investigando “el modo en que los individuos necesitan, buscan, gestionan, difunden y utilizan la información en contextos diferentes” (Polanco, 2018, p. 31). Existen diferentes

enfoques en estas teorías, pero todas comparten el mismo núcleo: usuario, información, búsqueda y uso de información (Tamayo Rueda & Meneses Placeres, 2018).

Existen diferentes teorías dentro del comportamiento informacional que marcan una serie de comportamientos dentro de un proceso de búsqueda de información, las cuales pueden explicar o dar una guía de las conductas del usuario en cada etapa que puede atravesar. Para efectos de esta investigación se tomarán como base la Teoría del Sense-Making y la Teoría del Proceso de Búsqueda de Información de Kuhlthau.

2.1.1.1 Teoría del Sense-Making

Las teorías son ideas organizadas que pueden explicar un fenómeno, establecen una base de conocimientos científicos, reglas y principios que permiten su puesta en práctica, en este caso, la Teoría del Sense-Making (proceso de asignación de sentido) ha dado una variada y vasta producción científica en cuanto a los campos de aplicación de la pedagogía, comportamiento informacional, comunicación, salud, entre otros. Para Dervin (1983), esta teoría:

Constituye un conjunto de suposiciones, una perspectiva teórica, un enfoque metodológico, un conjunto de métodos de investigación y una práctica diseñada para hacer frente a la información, percibida como una herramienta humana diseñada para dar sentido a una realidad caótica (González Teruel, p. 36).

Esta teoría desde el CI se entiende desde tres puntos: 1. la información se concibe como algo construido por el usuario, le da sentido a la realidad; 2. la necesidad de información surge cuando se debe darle un nuevo sentido a la realidad y 3. a través de ese proceso de asignación de sentido (sense-making), se crean mapas cognoscitivos del medio que constantemente son alterados y redefinidos con nueva información.

Por lo tanto, la teoría del Sense-Making concibe el proceso de búsqueda de información a través de la metáfora SITUATION-GAP-USE, donde existe una situación, en el tiempo y el espacio, que define el contexto en que los problemas de información surgen; una brecha (gap) o discontinuidad que

identifica la diferencia entre la situación contextual y la situación deseada y unos usos en los que el individuo ha creado nuevamente un sentido (González Teruel, 2011, p. 36).

En esta teoría se utiliza un *timeline* o un cronograma que intenta conocer los escenarios en el cual los usuarios necesitan información, toma en cuenta qué ocurrió en una situación determinada, si se presentaron conflictos o complicaciones durante el proceso de búsqueda de información y se relaciona la situación, la brecha y los usos de la información, así como se contempla el sentir del usuario. Esta teoría permite un acercamiento profundo del usuario en su proceso de búsqueda de información.

2.1.1.2 Teoría del Proceso de Búsqueda de Información de Kuhlthau

Este modelo fue creado por Carol Kuhlthau en 1993, surgió mediante una serie de investigaciones empíricas en el ámbito de las bibliotecas académicas; este modelo toma el aprendizaje de una manera constructiva, donde la persona es un agente activo que construye su conocimiento. En general, esta teoría:

Concibe que la búsqueda de información puede ser vista como un proceso de construcción en que los usuarios progresan desde la incertidumbre al conocimiento. La incertidumbre es considerada un estado cognitivo que causa ansiedad y falta de confianza (Kuhlthau, 1993, citado por González Teruel, 2011, p. 38).

De esta manera, se construye un modelo teórico que explica la experiencia del usuario donde se describen patrones que atraviesa él mismo en un proceso de búsqueda de información, así mismo, contempla seis etapas que atraviesa el usuario: iniciación, selección, exploración, formulación, colección y presentación, además, esas etapas contemplan tres puntos importantes de análisis: la parte afectiva (sentimientos), la parte cognitiva (reflexiones y pensamientos) y la parte física (acciones).

Este modelo resalta que en cada etapa se presenta una situación específica del proceso de búsqueda de información donde el usuario experimenta una emoción

relacionada, por ejemplo, en la etapa de iniciación, donde comenzaría la búsqueda, la persona se da cuenta que tiene una necesidad de información, la primera emoción presente es la incertidumbre, en la segunda etapa selección, la persona identifica el problema de información, por lo que siente optimismo, dejando atrás la incertidumbre.

Por su parte, en la etapa tres exploración, se presentan emociones de confusión, incertidumbre y duda debido a que es la etapa más difícil del proceso, en esta el usuario acude al intermediario (bibliotecólogo) y ambos intentan construir su visión propia de la necesidad de información, el bibliotecólogo podría malinterpretar la necesidad de información. En la cuarta etapa, formulación, ya se tiene clara la necesidad de información, por lo que la incertidumbre disminuye y aumenta la confianza. La quinta etapa, colección, hace referencia a la recopilación de la información importante que puede solventar el problema de información, la emoción de confianza aumenta. Por último, en la etapa de presentación, el proceso de búsqueda de información finaliza y se construye nuevo conocimiento. En la tabla 1 se muestra dicho proceso de búsqueda de información.

Tabla 1. *Proceso de búsqueda de información según la teoría de Kuhlthau.*

ETAPAS EN ISP	SENTIMIENTOS	PENSAMIENTOS	ACCIONES	TAREAS
1. INICIACIÓN	Incertidumbre	Consideración general del problema informativo a resolver	Búsqueda de información básica	Reconocer
2. SELECCIÓN	Optimismo	Consideración de los intereses personales y de los requerimientos del proyecto		Identificar
3. EXPLORACIÓN	Confusión, frustración, duda	Búsqueda del posible foco del proyecto	Búsqueda de información exhaustiva	Investigar
4. FORMULACIÓN	Claridad	Búsqueda de la perspectiva final que se dará al proyecto		Formular
5. COLECCIÓN	Orientación	Incremento del interés	Búsqueda de información precisa	Recoger
6. PRESENTACIÓN	Satisfacción	Asunción de los aspectos objeto de búsqueda		Completar

Nota. González Teruel (2011), p. 39.

Cabe mencionar que este modelo fue realizado en conjunto con estrategias de acción para la atención al usuario, Kuhlthau introduce dentro de la teoría el concepto de “Zona de Intervención”, la cual es una herramienta de diagnóstico para

saber si el profesional de la información debe intermediar, y en caso de que deba hacerlo, tiene que asumir tanto el rol de intermediario como el de formador de usuarios en el uso de recursos de la información. Según González Teruel (2011), existen cinco zonas de intervención:

- Z1: organizer, esencial para asegurar el acceso a los recursos de información, no hay intervención directa.
- Z2: locator, intervención para cuestiones puntuales y precisas (referencia rápida).
- Z3: identifier, atención del problema de información concreto, el rol de instructor determina que la formación se haga para el uso de un solo tipo de fuente orientado a problemas concretos.
- Z4: advisor, proporciona una serie de fuentes para solucionar un problema de información según la prioridad, el tutor forma en el uso de esas fuentes.
- Z5: presupone la asunción de un rol, el de counselor, se dirige a prestar asistencia de modo que la información obtenida se utilice, tanto en el ámbito de la mediación como en el de la formación.

Estas zonas permiten que el bibliotecólogo se acerque a guiar el proceso en caso de que sea necesario, así como el acercamiento es gradual dependiendo del nivel de autonomía del usuario.

Se puede afirmar entonces, que el comportamiento informacional es de utilidad para analizar y comprender la manera en que los usuarios se enfrentan a la información y el cómo realizan el proceso de búsqueda de información; además si los usuarios se adaptan a los gestores de información, o si poseen las herramientas necesarias para ser independientes (autónomos y alfabetizados).

La importancia de este tipo de análisis de comportamiento radica en que permite descubrir debilidades de los usuarios a la hora de buscar y recuperar información, así como logra mostrar patrones o modelos de comportamiento presentes en diferentes unidades de información; con esto se consigue identificar si existe alguna causa común que se pueda fortalecer. Aunado a esto, el “analizar este comportamiento es especialmente útil para comprender cuáles son las necesidades y los patrones de búsqueda informativos, tanto genéricos como específicos” (Nicolás Sanz, 2014, p. 81); además, demuestra si los profesionales de la información logran resolver de manera satisfactoria las necesidades de información.

El proceso de búsqueda de información desde el punto de vista del usuario, trae consigo muchas inquietudes y dependerá de las habilidades y conocimientos que este tenga, no solo de lo que busca sino del propio proceso de búsqueda, de su propia percepción y sobre todo del asesoramiento o guía que pueda tener. A raíz de esto, las circunstancias pueden desencadenar situaciones de estrés, donde la reacción del usuario puede variar y conducir o no a diferentes respuestas que serán clave para la culminación exitosa de un proceso de búsqueda de información.

Con la Sociedad de la Información llegaron una serie de equipos tecnológicos y herramientas digitales que han abarcado desde aspectos cotidianos hasta espacios especializados, obligando a los usuarios a adaptarse a ese cambio, las bibliotecas no se han quedado atrás y han realizado un cambio de manera interna para ofrecer servicios automatizados, dándole un giro al acceso a la información. Este es otro aspecto que se puede encerrar en el comportamiento informacional, esa adaptación de los usuarios a esta era tecnológica. Ya que en la actualidad se utiliza la tecnología mayormente para recuperar información, los catálogos de las bibliotecas también son digitales, por ello, los usuarios pueden reaccionar de diversas maneras a ese cambio, desde sentirse aliviados por la facilidad y rapidez de encontrar la información que buscan, hasta sentirse agobiados porque no saben cómo utilizar estos sistemas o porque les cuesta utilizar la tecnología. Esto recae en el comportamiento informacional debido a que es una nueva manera de buscar, al hacer referencia a buscar información en internet pueden caer en diferentes errores de búsqueda que se transcribe en información insatisfactoria.

Cabe mencionar que para efectos de esta investigación se estudiaron diferentes teorías de comportamiento informacional, de las cuales se seleccionó como referente de análisis la metodología del *Imposed Query* o Consulta Impuesta en español.

2.1.2 Teoría del *Imposed Query*

La teoría del *Imposed Query* (TIQ) se define en español como Teoría de la Consulta Impuesta (TCI) y proporciona una nueva forma de visualizar al usuario al hacer una distinción entre las preguntas que son autogeneradas y las que son pensadas por una persona y posteriormente entregadas a otra para que las responda (es decir, se le solicita a otra persona que encuentre la respuesta por

ellos). La Teoría de la Consulta Impuesta establece el hecho de que un agente externo le ordena a otro sujeto que busque determinada información, éste a su vez debe entonces interiorizar esa consulta impuesta e idear la manera de resolverla, tomando en cuenta que debe estar centrada en lo que se le pidió, es entonces donde podrían surgir inquietudes acerca de la construcción de significados que hacen los usuarios cuando ellos mismos se plantean las preguntas o bien la preguntas son impuestas por otra persona.

Según Melissa Gross (1995), quien desarrolló esta teoría:

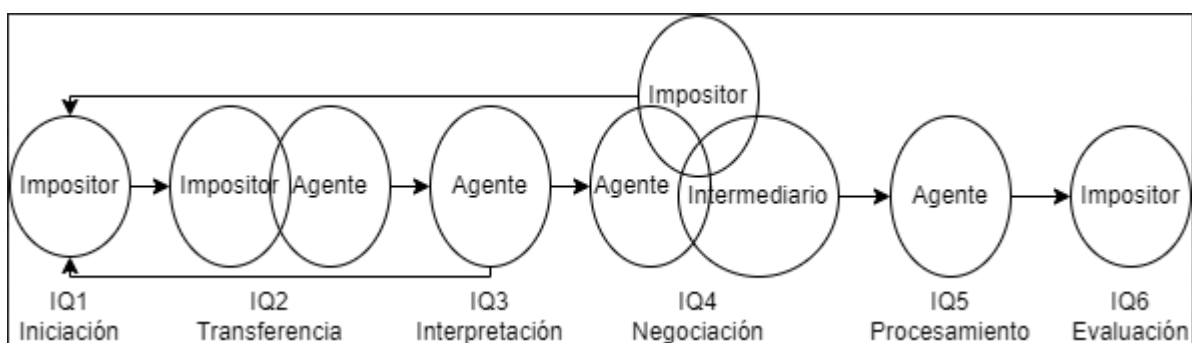
La consulta impuesta es una pregunta que se le da a otra persona para realizar una transacción o resolverla. Lo que lo distingue de la consulta autogenerada es el hecho de que el agente, la persona que realiza la pregunta, ha sido incluido en este curso por otra persona (el *imposed*), y que la búsqueda se completa no cuando el agente encuentra la información sino más bien cuando el agente se lo comunica al *imposed* (p. 238).

La consulta impuesta tiene implicaciones para el desempeño y la evaluación de los servicios de referencia (Gross, 1998, 1999a, 2000a, citado por Gross, 2001)". Esta teoría define una interacción más allá de solo generar una pregunta y establecer la respuesta, pues ambas deben estar formuladas de manera concreta para poder ser resueltas de manera óptima; es decir, quien hace la pregunta, quien la resuelve así como quien formuló la consulta impuesta entiendan e interpreten de manera correcta la información que da respuesta a la pregunta formulada. Procesos como la atención, el lenguaje, la memoria, la organización, la planificación, entre otros, vienen siendo clave para que la consulta impuesta pueda ser resuelta con éxito y el formulante haya aprendido lo que se supone que debe realizar o bien cobre sentido el proceso de búsqueda de una pregunta que él no originó. Aquí es necesario hablar del aprendizaje, el cual modifica la intensidad de las conexiones interneuronales para adquirir los nuevos conocimientos que, a través de la memoria, retenemos a largo plazo (Rotger, 2017, p. 57). Esta retención se logra en primera instancia con la atención, pues a través de ésta el agente podrá utilizar su memoria de trabajo para conocer, imaginar y guardar en su hipocampo la información que le permite responder la consulta impuesta, la cual posteriormente deberá de explicar.

Debido a que parte del comportamiento viene de las experiencias de la persona, en este caso, al ser una consulta impuesta explica que la búsqueda de información recae en la pregunta inicial que viene de una figura externa, como lo es por ejemplo un profesor, esto al no ser una consulta autogenerada puede traer consigo emociones como la incertidumbre que se presenta en el proceso de búsqueda de información, así como pueden experimentar ansiedad bibliotecaria, es decir, “la ansiedad que un estudiante siente al conocer que él o ella tiene que entrar a una biblioteca para realizar una investigación o buscar información para un proyecto” (Mellon, 1988, citado por Holmes Ramírez, 2015, p. 229). Puede ser un gran desafío este proceso, lo que podría generarle un estado emocional negativo o positivo, traen consecuencias en el aprendizaje; como lo menciona Rotger (2017), si un estudiante se enfrenta a emociones negativas, su aprendizaje se verá bloqueado, sin embargo, si su estado emocional es positivo, habrá inclusive una motivación para el aprendizaje. Es decir, ante una consulta impuesta el clima emocional de la interacción debe ser agradable, para que ésta fluya en el sentido deseado.

Ahora bien, para lograr esa interacción y pasar de la pregunta del agente hasta la respuesta que se le transmite a quien impuso la consulta, se cuenta con seis niveles; en la figura 1 se muestran los niveles del Imposed Query así como la interacción entre quien impone la consulta y el agente, quién es quien recibe la consulta

Figura 1. Niveles de desarrollo de la Teoría de la Consulta Impuesta.



Nota: Adaptado de “Imposed Query” de Melissa Gross (1995, p. 238).

Como se aprecia en la figura 1, son seis niveles por los cuales se debe atravesar para resolver esa consulta impuesta; estos están interconectados y en constante interacción durante todo el proceso, a continuación, se explican más detalladamente según Gross (1995):

1. **Iniciación (IQ1):** este nivel representa la consulta tal y como fue desarrollada para la comunicación con el agente, es decir, si fue elaborada de manera que se pueda anticipar cómo será tratada por alguien que no sea quien la impuso (el *imposed*). No es autogenerada, sino que surge de un estímulo externo.

Al ser una consulta que viene de un agente externo, la manera en que el agente la toma y la interpreta es esencial, ya que ese será el punto de inicio, el usuario, quien será el agente en este caso, deberá tratar de apegarse a la información impuesta por el impositor, debido a que entre más exacta sea su interpretación más fácil le será poder transmitirla y llegar a la respuesta correcta.

Aquí es necesario mencionar en primera instancia la atención, la cual es “la capacidad de la unión entre cuerpo, cerebro y mente para fijarse en uno o varios aspectos” (Rotger, 2017, p. 53), es por esto que el impositor de la consulta debe capturar la atención del estudiante (agente) antes de imponerle una tarea, ya que así este último podrá recordarla lo más parecida a lo impuesto, y guardarlo en su memoria.

Aquí cabe mencionar la atención sostenida, ya que esta es la que permite que el sujeto mantenga la atención en un objeto específico por un tiempo prolongado, aún teniendo distracciones a su alrededor, es de suma importancia en esta etapa debido a que es gracias a esta atención sostenida que logrará captar la consulta impuesta para almacenarla y luego transferirla. En este nivel la relevancia de un lenguaje claro que permita las construcciones mentales que se desean transmitir al realizarse la consulta.

Posteriormente el control ejecutivo a nivel cerebral permitirá llevar a cabo la organización de ideas para reconstruir la consulta impuesta y hacerla llegar a quien se supone la resolverá.

Si se hace referencia al proceso de toma de decisiones, este primer nivel se relaciona con el primer paso: identificación del problema, que es cuando el usuario debe determinar los datos concretos para buscar la información requerida.

2. **Transferencia (IQ2):** en este nivel la consulta se transfiere al agente. En este paso se desarrolla una comprensión mutua entre quien impone la consulta y el agente. La pregunta debe estar emitida en términos de recursos probables. Una vez que la pregunta ha sido transferida, el agente la almacena de la forma en que se interpretó.

En éste nivel entran en juego áreas cerebrales como la de Wernicke, la cual pertenece a la corteza auditiva, permitirá una comprensión de la consulta impuesta para su interpretación, por medio de esta área se codifica el mensaje lingüístico del usuario.

3. **Interpretación (IQ3):** Si bien es posible que la pregunta haya cambiado a medida que viajó de IQ1 a IQ2, la etapa interpretada (IQ3) representa la consulta, ya que probablemente se presentará al intermediario (por ejemplo, el bibliotecario) para su resolución. Quien impuso la consulta en primer lugar no está presente (p. 239).

Según Folk (2015), en las etapas IQ2 (transferido) e IQ3 (interpretado), la consulta podría estar "afectada por los sentimientos o creencias que el agente tiene sobre el *imposed*", además, afirma que es en estas etapas que el estudiantado decide si creen que tienen las habilidades necesarias para tener éxito, cuánto esfuerzo pondrán en el proceso de investigación, y si van a buscar ayuda de un intermediario de información experto, como un profesor o bibliotecario. Todas estas decisiones tendrán un impacto sobre cómo es el producto final, la tarea completada evaluada por el instructor (p. 697).

Cada usuario buscará la información según las experiencias previas y el conocimiento al momento de realizar el proceso, "los errores de sesgo están relacionados con la cultura de cada persona, es decir, con las creencias. Esta cultura condiciona la información que se recupera de la memoria" (Rotger, 2017 p. 7). Después de que el usuario ha analizado sus opciones de acuerdo a su conocimiento, es que decide qué hacer, cómo seguir al siguiente nivel de consulta, ya que ha recuperado la información necesaria para ello.

4. **Negociación (IQ4):** este nivel representa el entendimiento mutuo del desarrollo de la pregunta entre el agente y el intermediario. Esta comprensión puede verse afectada tanto por los sentimientos y / o creencias del agente sobre el impositor como por los estereotipos o entendimientos que el intermediario tiene sobre el impositor.

Si el bibliotecólogo comprende la pregunta y sabe que se trata de alguna tarea, puede pensar en dar una respuesta que un profesor esperaría, además, si el profesor es conocido o el material es solicitado con frecuencia para el mismo curso, el bibliotecólogo puede creer que tiene la respuesta antes de terminar de escuchar la pregunta, lo que afecta ese entendimiento del que habla en el IQ4.

Este nivel presenta varias dificultades, debido a que la pregunta puede variar a lo largo de la conversación, y al no tener la certeza real de lo que se impuso, hay complicaciones para establecer una respuesta, así como la formalización de la pregunta puede ser contraproducente, ya que puede facilitar o ralentizar el proceso. Por otro lado, está la dificultad de que quien impuso la consulta tenga ciertas creencias sobre los recursos y estas sean incorrectas, por lo que el bibliotecólogo y el agente deben tratar de acercarse a la respuesta lo mejor posible con los recursos reales, lo que puede generar una resolución incorrecta de la consulta impuesta, según Gross (1995).

En este proceso de negociación se debe tener en cuenta el pensamiento y las emociones del estudiante, cómo piensa y comprende, dado que este debe seguir eligiendo si la información presentada es la correcta, además, de que según las experiencias vividas así será su entendimiento de la información, y en caso de sentirse estresado puede abandonar la consulta, debido a que su amígdala cerebral, que siempre está alerta en caso de amenaza, se puede activar, dejando hasta este paso la consulta impuesta.

5. **Procesamiento (IQ5):** Esta es la consulta mantenida y comprendida por el agente en términos de su desarrollo a través de las etapas IQ1 a IQ4 y a la luz de los recursos utilizados para responder a ella. La forma en que la consulta se internaliza en esta etapa puede cambiar porque la respuesta proporcionó un contexto que no se entendió previamente o porque la respuesta corrigió una idea errónea o un error que, de hecho, no se reconoció previamente. También es posible que la respuesta esté dentro de los parámetros esperados del agente, y la consulta no mutará más en este momento (Gross, 1995 p. 239).

El procesamiento es una parte importante en la atención, en codificar la información para guardarla a largo plazo, por lo que la misma debe estar acompañada de motivación para que se dé el aprendizaje, el mismo puede ser superficial, que es cuando el estudiante acepta las ideas que le dicen, y pueden ser estas las que se encuentren en este paso, y profundo, que es cuando el estudiante desarrolla de manera personal la comprensión de la información, generando ideas integradoras y sus propias conclusiones, este aprendizaje le ayudaría a encontrar una mejor solución (Rotger, 2017), por lo

que es necesario que el bibliotecólogo entienda esto y le genere la motivación en caso de no presentarla.

6. **Evaluación (IQ6):** es la fase final del ciclo de vida de la consulta impuesta. En este punto, la consulta se devuelve al impositor con la respuesta. Si la consulta no ha mutado demasiado lejos de la intención original del impositor y se encontraron respuestas viables, este recibirá información que será significativa y tendrá sentido en términos de la intención de la consulta tal como la entiende. El punto de esta etapa es que la consulta aún puede mutar cuando el impositor la comprende a la luz de la respuesta que se entregó.

En esta etapa el agente presenta la respuesta a la consulta impuesta delante de quien la impuso para su revisión, en este nivel puede presentarse el hecho de que ambas perspectivas sean diferentes y la respuesta no sea la que se esperaba, por lo que se puede dar el caso de que se deba generar una nueva búsqueda con la respuesta que espera quien impuso la consulta, o bien surjan nuevas preguntas con base en la respuesta. Esta etapa es de análisis y presentación, pero puede presentar un nuevo ciclo. Así lo afirma Gross (1995):

En algunos casos, esta etapa puede sacar a la luz una pregunta completamente nueva o preguntas adicionales, y el proceso puede iniciarse nuevamente a partir de IQ1 o el *imposed* puede optar por tramitar a la persona de consulta aliada en este momento (p. 239).

La consulta impuesta atraviesa cada nivel y puede cambiar en cualquiera de ellos, especialmente en los niveles de negociación e interpretación, por lo que es necesario que desde el inicio se tome una buena decisión para formular una pregunta que dé paso a la respuesta más certera y cercana de lo que quiere quien impuso la consulta, dentro de estos niveles entran en juego diferentes variables, las cuales fueron igualmente establecidas por Gross (2006):

- Calidad de la pregunta realizada
- Características del agente
- Características de la relación entre el que impone la consulta y el agente
- Características de quien impone la consulta
- Características del intermediario de información (referencista o sistema de gestión)
- Disponibilidad de recursos

Es indispensable que los tres participantes de la consulta impuesta tengan un buen nivel de comunicación, así como las herramientas necesarias de búsqueda de información para poder encontrar una resolución efectiva, además de poseer un grado crítico y analítico en la toma de decisiones desde que se impone la consulta. Además, es necesario que el bibliotecólogo comprenda cómo funciona el pensamiento del estudiante en este caso, el cual puede ser entendido como una capacidad de poder crear ideas y representaciones en la mente de la realidad y relacionarlas con otras, es decir, es la facultad de pensar, la cual implica modificar información almacenada en la memoria para a partir de aquí, generar conceptos, esquemas mentales, razonar, pensar de manera crítica, tomar decisiones, resolver problemas y analizar situaciones.

Al comprender el pensamiento de la persona se puede planificar la resolución de la consulta impuesta considerando aspectos como: la atención, la motivación, las funciones ejecutivas, la memoria, el proceso de aprendizaje, entre otros procesos cognitivos que se explican desde las neurociencias.

Cabe mencionar, que el pensamiento diario puede llegar a convertirse en un pensamiento crítico con la construcción de conocimientos, el cual permite un mayor análisis de la información que lee, escucha o ve. Se construye desde tempranas edades, primeramente es existencial, es decir, tiene que ver con la vida y con las experiencias, es decir, con lo que se conoce, ya que es un reflejo de la realidad. Puede ser objetivo (lo que se vive o el entorno) o subjetivo (lo que el sujeto piensa o desarrolla en su mente).

Cabe mencionar entonces que el pensamiento tiene mucho que ver con la sociedad y con el aprendizaje, de acuerdo al desarrollo de ambos es que la persona puede desarrollar conocimientos y adquirir un pensamiento más amplio y estructurado, lo que le permite a su vez razonar y tomar mejores decisiones.

Ese proceso de razonamiento y decisiones con base en los conocimientos construidos previamente se debe a que la educación y la cultura permiten el desarrollo del pensamiento crítico, el cual “no es solo una demanda intelectual y académica, sino es parte de una experiencia sociopolítica en la que instalamos las prácticas académicas del saber” (Jara, 2012, p. 57); este tipo de pensamiento pone en práctica los conocimientos adquiridos, cuestiona el entorno, los acontecimientos, tanto vivenciales como académicos, donde el aprendizaje y la lectura son cimientos.

Para poder realizar esa selección de información del pensamiento, analizarla y escoger lo que se ajuste mejor a las necesidades del momento, es decir, para pensar, se requiere de habilidades propias del pensamiento: “conocer, reconocer, organizar y utilizar el conocimiento” (Ortíz, 2010, citado por Araya Ramírez, 2014, p. 4). La comprensión de estas habilidades permite al bibliotecólogo (intermediario) la claridad de la necesidad del agente, al cual le han impuesto una consulta, como se explicará en los siguientes apartados.

2.1.2.1 Impositores y agentes

En la práctica, la Teoría de la Consulta Impuesta tiene tres elementos principales: impositor, agente e intermediario. El impositor es quien impone la consulta, es quien pide la información inicial, plantea la tarea, este individuo puede ser un jefe, un compañero de trabajo o un docente; en el caso de esta investigación y según las seis etapas mencionadas en el capítulo anterior, el impositor se entenderá como el docente, el cual puede ser así mismo el director del TFG. Por otro lado, el agente es quien debe resolver esa consulta, es decir, buscar la información necesaria para solventar la consulta impuesta, en la cual hay un apoyo por parte del intermediario, quien guía al agente en el proceso de búsqueda y recuperación de información.

Este impositor solicita la información, generalmente a modo de tarea o avances del trabajo, establece parámetros de lo que desea y propone ideas de lo que el estudiante debe buscar, e incluso este impositor puede exigir cierto rendimiento en estas tareas, por eso, la necesidad de buscar información confiable y de calidad que resuelva la consulta del impositor por parte del estudiante aumenta, con base en esto, Gross (1995), manifiesta que:

Todos hemos tenido la experiencia de necesitar adquirir información para o en nombre de alguien más. Este proceso es primario en la relación profesor/estudiante, en donde el profesor le da al estudiante una pregunta para resolver en forma de asignación, esperando que el estudiante obtenga la respuesta y le dé una respuesta al profesor (p. 236).

En este contexto el estudiante es el agente, es el sujeto que debe captar la consulta impuesta del docente; así lo afirma Gross (1995), “el agente, la persona que persigue la pregunta, ha sido puesto en este curso por alguien más (el impositor), y la investigación está completa no cuando el agente encuentra la información, sino más bien cuando el agente lo comunica al impositor” (p. 237). Como se observa, es impuesta porque alguien más le está diciendo exactamente el tema que debe buscar, no se le está dando la opción de elegir, el agente entonces debe analizar la consulta y las soluciones que tiene para resolverla.

Siguiendo en la línea de las etapas, si el agente (estudiante) decide buscar en la biblioteca; el intermediario vendría siendo el bibliotecólogo, el profesional de la información que lo está atendiendo, aquí el agente debe establecer bien su pregunta para poder realizar su proceso de búsqueda y recuperación de información, también, puede que esté involucrado un sistema de gestión de información, es decir, el catálogo en línea de la biblioteca, donde el usuario puede buscar material, en este caso el sistema puede ser un intermediario, pero solo porque es el medio para llegar a la información requerida. En este punto se puede afirmar que el intermediario será toda persona o sistema que esté en medio del agente y la resolución de su consulta impuesta.

Es necesario mencionar que en caso de que el intermediario sea una persona o haya más docentes a cargo del TFG se puede presentar la doble consulta impuesta, es decir, dos impositores que plantean una consulta diferente, en este caso el trabajo del agente es mayor, ya que debe decidir cuál resuelve, si resuelve solo una o las dos consultas; esto requiere de un análisis por su parte, no solo de las consultas en sí, si no del impositor, es decir, si le hace caso a uno o a los dos.

Se puede afirmar que la doble imposición hace referencia a la imposición de dos impuestos similares respecto del mismo sujeto (Chiri Gutiérrez, 2012, p. 2), es decir, es el fenómeno mediante el cual dos hechos similares generan una obligación hacia una persona, en este sentido, se puede hacer referencia a que la misma consulta impuesta viene de dos impositores, pudiendo generar en el agente una obligación por resolver ambas.

La doble consulta impuesta puede generar confusión en el agente, ya que es información diferente sobre un mismo trabajo, se puede mencionar también la imposición múltiple, la cual deriva de varios individuos, parecido a la doble consulta impuesta; sin embargo, en esta se pueden presentar más de dos impositores, cada

uno con una consulta distinta, o bien, los dos impositores plantean diferentes consultas, no realizan una diferente cada uno, sino que solicitan más de una consulta a realizar cada uno, pudiendo generar con esto confusión.

2.1.3 Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso básico y cotidiano para cualquier persona, mediante estas se elige una opción para resolver alguna situación o problema que se presente en la vida profesional, académica, sentimental o familiar, así lo afirma Benedicto Carrillo (2016),

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual la persona debe realizar una elección entre dos o más alternativas para resolver diferentes situaciones de la vida. Éstas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, etc. (p. 59).

Ya sea cual sea el ámbito, se espera que la persona tenga la capacidad analítica de tomar la decisión correcta o la que mejor se ajuste para resolver su problema, por lo general, la persona se encuentra frente a dos o más opciones para elegir, por lo que se espera que esta realice un análisis de la situación, observe los beneficios y consecuencias, así podrá seleccionar mejor el camino que seguirá, sin embargo, en esa selección puede presentarse un problema de decisión, es decir, que la persona no esté segura de elegir solo una de las opciones que se le presentan o no sabe cuál opción elegir, por lo que es necesario identificar si el problema son las opciones con las que cuenta o si es un problema de decisión.

Para esto, “existen tres elementos con los cuales se logra identificar si se trata de un problema de decisión: “la situación problemática, las alternativas de solución y una cierta cantidad de tiempo y recursos para recapacitar sobre qué alternativa escoger” (Benedicto Carrillo, 2016, p. 60). Una vez establecidos estos tres factores, se debe tomar en cuenta que existen elementos que se pueden presentar en este proceso de toma de decisiones, los cuales pueden interferir a la hora de resolver el conflicto, entre ellos se pueden mencionar “los objetivos, la incertidumbre, el riesgo, la importancia de las consecuencias, etc.” (Benedicto Carrillo, 2016 p. 60). Es importante realizar una planificación previa a la toma de la decisión, ya que esta

puede ayudar a establecer los objetivos que se desean, organizar la información, establecer las opciones, lo positivo y negativo de cada una, los recursos y el tiempo, de esta manera la decisión puede ser más sencilla y certera.

Por otro lado, Jay Wright Forrester, creador de la dinámica de los sistemas, define el tomar decisiones como el proceso de transformación de la información en acción. Así pues, la toma de decisiones se puede comprender como un proceso sistemático de recolección, evaluación y selección de la información, con el objetivo de discriminar el mejor camino de acción frente a determinada situación (Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, 2018, párr. 4).

Este proceso de toma de decisiones consta de ocho etapas, las cuales ayudan a la recolección, discriminación y puesta en práctica de la información que se posee, estas son:

I. La etapa de **identificación del problema** que se enfrenta y sobre el cual se debe tomar acción.

II. La segunda etapa consiste en **establecer los criterios** para la toma de la decisión. Los mismos contemplarán aspectos tales como el tiempo, recursos, activos, etc.

III. Luego procede la asignación de la **ponderación de la importancia** de los criterios anteriormente establecidos.

IV. Teniendo en cuenta los criterios anteriormente establecidos y su importancia, el paso siguiente es el **desarrollo de todas las alternativas** viables para la resolución exitosa del problema.

V. Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe **analizarlas** cuidadosamente. Las fortalezas y debilidades se vuelven evidentes según se les compare con los criterios y valores establecidos en los pasos 2 y 3.

VI. Luego del proceso de análisis de las alternativas se procede a **decidir la alternativa** que se considere la más viable para tener éxito en la resolución del problema.

VII. La siguiente etapa consiste en la **toma de la decisión**, esta puede fallar si no se lleva a cabo correctamente. Esta etapa consiste en hacer todo lo posible para llevar

la decisión a la acción de acuerdo a las variables y parámetros establecidos en los pasos anteriores.

VIII. La última etapa consiste en la **evaluación de la efectividad de la decisión**. Lo que ayudará tanto a tomar acciones de refuerzo o correctivas para la decisión presente, como a identificar pautas de acción eficaces para los futuros procesos de toma de decisiones.

Estos ocho pasos son las etapas generales para tomar una decisión, sin embargo, la capacidad de tomar decisiones no es innato de las personas; se requieren una serie de herramientas para poder llegar a la mejor solución en cualquier momento. El procesamiento cognitivo es un factor que entra en juego en este proceso, así como el conocimiento de recursos y la gestión de la información y el conocimiento adquirido, así lo afirma Rodríguez-Cruz (2013):

En el proceso de toma de decisiones tienen lugar una serie de procesos cognitivos para el manejo y uso de la información y la selección de la mejor alternativa de solución/decisión. A su vez, al ser ejecutada por los individuos, los modelos mentales de los mismos inciden continuamente en el desarrollo del proceso en general, por lo que puede plantearse que el conocimiento, la experiencia, las emociones, los procesos cognitivos, los valores, las aptitudes y actitudes, y las preferencias de los decisores, juegan un papel fundamental en la toma de decisiones (p. 3).

Las herramientas cognoscitivas de las personas son un elemento importante a la hora de tomar decisiones, las cuales influyen en el proceso de búsqueda informacional, ya que en este intervienen otros factores determinantes como el razonamiento, el cual le permite a la persona evaluar sus opciones y escoger la respuesta más certera; sin embargo, ese razonamiento analítico puede estar a su vez influenciado por otros factores. Cabe destacar que el razonamiento de cada persona es diferente al igual que la manera de abordar las etapas del proceso de toma de decisión, no obstante, hay elementos comunes que se han estudiado por medio de la teoría cognoscitiva. Por ejemplo, Simon (1976) sugiere que:

Los seres humanos son limitadamente racionales, por lo que su conducta racional está limitada por sus capacidades cognoscitivas y por restricciones

que son parte de la organización. De acuerdo con esto identifica tres tipos de limitantes para la toma de decisiones, ya que el individuo está limitado por: sus habilidades mentales, hábitos y reflejos. La extensión del conocimiento y la información que posee. Los valores o conceptos de propósito que pueden discrepar de los objetivos de la organización (citado por Rodríguez, 2013, p. 7).

A la hora de tomar una decisión se debe tener presente el contexto en el que se encuentra inmerso el individuo, así como los recursos de la institución de la que forme parte y la unidad a la cual consultará en caso de ser necesario para la resolución de su problema, ya que la información que posea puede influir en las decisiones en su entorno, así como el entorno puede influir en la toma de decisiones siguientes. El proceso de toma de decisiones no es estático y cada decisión puede cambiar de un instante a otro por factores internos o externos, no obstante, el análisis de la toma de decisiones dentro de una teoría específica permite analizar si existe un modelo de comportamiento en una misma población.

Existen diferentes modelos dentro del proceso de toma de decisiones que marcan una serie de comportamientos, así como la importancia de la información, los cuales pueden explicar o dar una guía dentro de esta teoría. Para efectos de esta investigación se tomarán como base el Modelo Racional y el Modelo de Toma de Decisiones Estratégicas Cooperativas.

2.1.3.1 Modelo Racional del proceso de toma de decisiones

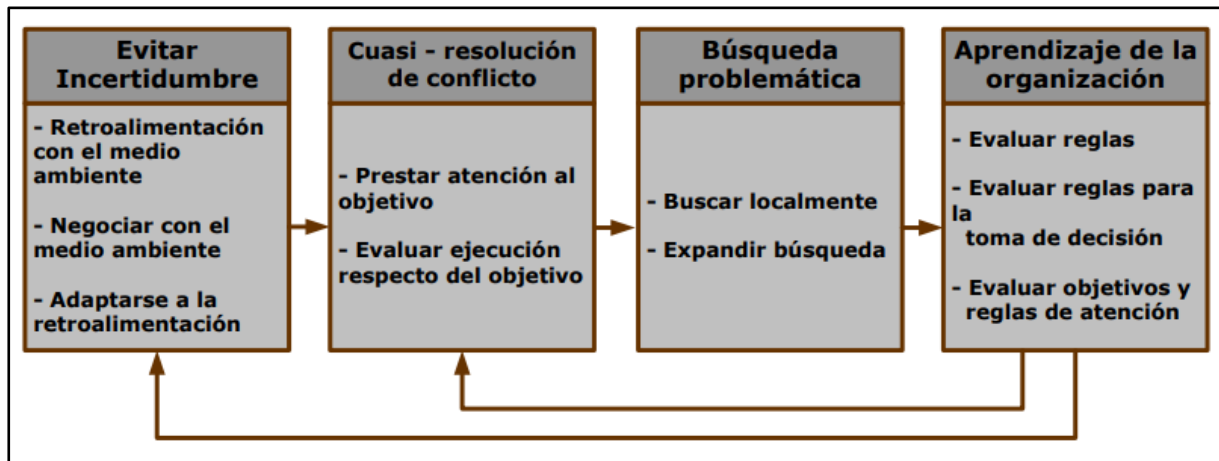
Los modelos permiten establecer un punto de partida concreto sobre un tema específico, en este caso, el modelo racional (MR) guía el proceso de toma de decisiones hacia un único objetivo, para lograr este objetivo se basa en reglas, rutinas y la ejecución de la decisión. Según Choo (1999) este modelo:

Concibe la toma de decisiones dirigida hacia un objetivo e instigada por un problema, y la conducta de selección está regulada por reglas y rutinas, de manera que la organización actúa de una forma que es racional en lo referente a su intención y su procedimiento (p. 203).

Este modelo cuenta con cuatro aspectos principales y en cada uno se

encuentran elementos propios de esa etapa que permiten indagar de manera profunda y precisa el papel de la información que ya se posee para tomar una nueva decisión, así como plantea un panorama general del proceso de toma de decisiones para solucionar el problema, en la figura 2 se muestra el Modelo Racional con sus cuatro etapas principales y los elementos que se analizan en cada una.

Figura 2. Modelo Racional de Toma de Decisiones.



Nota. Choo (1999), p. 208.

Cabe rescatar que este modelo se desarrolla sobre la característica de racionalidad limitada, ya que desde los procesos cognitivos se establece el racionamiento como fundamento para tomar una decisión, sin embargo, este modelo afirma que el ser humano posee una capacidad limitada de racionamiento, lo que influye en su proceso de elección.

La teoría de la racionalidad limitada fue creada por Herbert Simon, quien plantea que las personas toman decisiones de forma parcialmente irracional a causa de las limitaciones cognitivas, de información y de tiempo (Simon, 1995).

Por otro lado, Rodríguez (2014), también menciona la racionalidad limitada dentro de este modelo, respecto a esta manifiesta:

El modelo se centra en la racionalidad limitada de la toma de decisiones que fundamenta que los individuos que desarrollan este proceso tienen una limitada capacidad cognitiva en la búsqueda, el procesamiento y análisis de la información (p. 98).

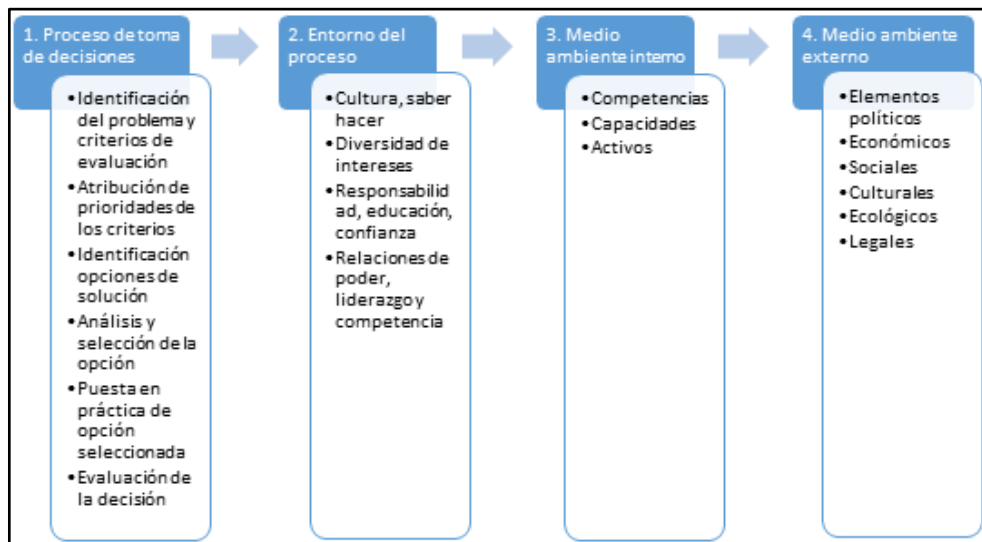
Dentro de esos factores cognitivos, también se puede incluir la percepción y los factores emocionales, los cuales pueden interferir en la toma de la decisión, alegando hacia una dirección conocida o que cause mayor seguridad, aunque no sea la más óptima para la resolución del problema.

2.1.3.2 Modelo de Toma de Decisiones Estratégicas Cooperativas

Este modelo incluye los ocho pasos generales de la toma de decisiones que se mencionaron al principio del capítulo, así como toma en cuenta el contexto interno y externo en el cual está inmerso el individuo, enumerando una serie de factores que se ven involucrados en la decisión final que puede llegar a tomar el sujeto, ya que comprende la dinámica en la que está inmerso.

La propuesta de este modelo se centra y se enfatiza en los aspectos que se presentan en la figura 3:

Figura 3. Modelo de Toma de Decisiones Estratégicas Cooperativas.



Nota. Adaptado de las principales características de las decisiones estratégicas planteadas por Johnson (2005). En Rodríguez Cruz (2014), p. 113 (<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/34252/23997461.pdf?sequence=1&isAllowed=y>).

Este modelo destaca debido a que toma en cuenta los factores internos y externos que pueden presentarse en el contexto que logran influir en el proceso

decisorio, así como abarca desde la identificación de un problema hasta la evaluación de la solución elegida, además, se toma en consideración la información que ya posee el sujeto, la cual es fundamental para comprender los problemas que está enfrentando de tomar la solución adecuada.

Se da un análisis, una identificación de problemas y soluciones y una evaluación final que permiten ejecutar mecanismos de selección con la información anteriormente adquirida, lo cual genera una retroalimentación a la hora de tener que tomar una nueva decisión, de esta manera se puede afirmar que es estratégico debido a que analiza un panorama amplio en el contexto determinado para así tomar la solución que resuelva el problema y que a la vez lo haga de manera práctica y útil.

Estos dos modelos de decisión analizados se tomarán como la base para poder generar y aplicar el modelo de apoyo en el proceso de decisiones de la muestra seleccionada dentro de la Universidad de Costa Rica.

2.1.4 La Bibliotecología y las Ciencias Cognitivas

La Bibliotecología es una ciencia que estudia principalmente el libro, así como también estudia las bibliotecas, ya que son las instituciones encargadas de resguardar los materiales bibliográficos, tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información de los usuarios mediante diferentes recursos, por lo que no se centra únicamente en libros y espacios físicos, si no que ha ido adaptándose a la Sociedad de la Información en la que se vive actualmente, contando así con recursos digitales como ebooks, bases de datos y bibliotecas digitales, transformando el uso y los servicios que ofrecen las bibliotecas.

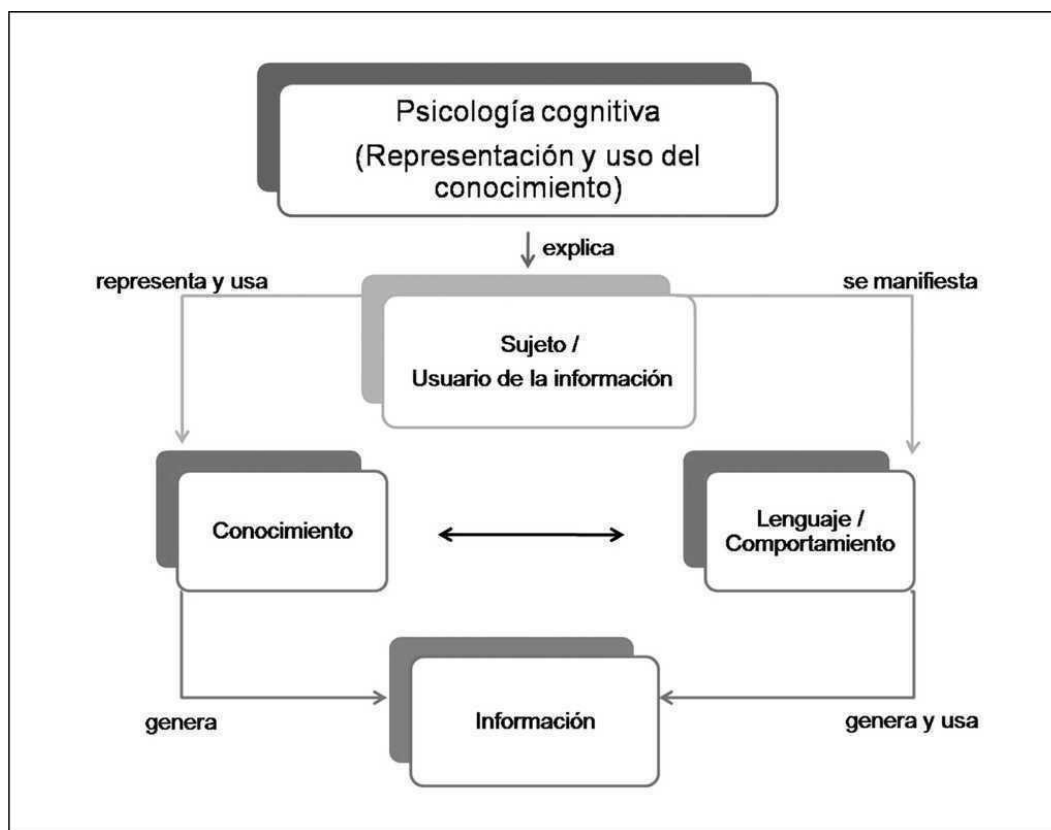
También, la bibliotecología se encarga de formar a los usuarios en materia de búsqueda y recuperación de información, considerando la diversidad de pensamientos, experiencias, emociones y percepciones, procesos estudiados por las Ciencias Cognitivas, las cuales son entendidas como el estudio interdisciplinar del conocimiento, la experiencia, la mente, y la conducta, que nace con el fin de acceder conjuntamente a los procesos cerebrales que derivan en la formulación de pensamientos y experiencias cognitivas entre el humano y el mundo (Rodríguez Martínez, 2021).

Dentro de las Ciencias Cognitivas se encuentran los procesos cognitivos, los cuales involucran factores como percepción, memoria, atención, aprendizaje, motivación, entre otros, que son indispensables en la Bibliotecología para poder procesar la información, solicitarla, buscarla y recuperarla. En esta tarea las Ciencias Cognitivas se convierten en una herramienta útil para la comprensión de las necesidades de información del usuario y por ende, del acompañamiento que este requiera.

En la Bibliotecología se encuentra el campo de estudio del comportamiento informacional, el cual abarca la manera en que se busca y recupera información, en este sentido el comprender los procesos internos del usuario mientras resuelve su consulta le permitirá al bibliotecólogo construir desde la empatía una respuesta pertinente a su necesidad, que le guíe en las acciones y decisiones por tomar, dentro de un ambiente que fomente la confianza y la escucha al solventar la consulta, es por esto que las Ciencias Cognitivas tienen tanta relevancia para la Bibliotecología, ya que se obtiene una mayor claridad en los procesos internos que ocurren durante la interacción entre profesional de la información-usuario.

Es necesario que al hacer referencia a las Ciencias Cognitivas se hable también de la Psicología Cognitiva, debido a que esta se dedica al estudio de los procesos mentales implicados en el conocimiento, la misma se define como la psicología del conocer y entender, es decir, cómo el cerebro procesa la información. Cada elemento de la Psicología Cognitiva está implícito en la búsqueda de información que tanto caracteriza a la Bibliotecología, esta relación es la que permite entender qué piensa y siente el usuario para tomar las decisiones con respecto a la información requerida, por lo que se puede afirmar que la psicología cognitiva está estrechamente relacionada con el fenómeno usuarios, en la figura 4 se explica la relación cognición-usuario, donde interesa el conocimiento como proceso y no como resultado.

Figura 4. Relación entre psicología cognitiva y el fenómeno usuarios.



Nota. Hernández Salazar, P. (2013). El fenómeno usuarios de la información desde un enfoque cognitivo. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, 27 (61), 114. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X13725565>).

En la figura anterior se puede observar como el usuario es el actor principal, es decir, es un agente activo y pensante en la búsqueda de información para la construcción del conocimiento requerido. Para ello el usuario deberá entonces de organizar sus pensamientos en la toma de decisiones, comunicar sus ideas de manera clara (comunicación asertiva) y accionar con base en una planificación previa, por lo que la claridad de pensamientos, el lenguaje, la gestión emocional y el trabajo metacognitivo que este realice son de vital importancia para que el proceso de toma de decisiones se ejecute de la manera más óptima, es decir, obtiene la información requerida, la cual puede utilizar para crear una nueva información o como guía para encontrar más información.

Dentro de ese ciclo de representación y uso del conocimiento los procesos cognitivos están presentes de manera constante ya que los mecanismos de procesamiento de información son los que permiten la obtención, creación y uso de

la misma, es importante tomar en cuenta que existen factores que pueden frenar el ciclo que está directamente relacionado con el usuario de la información, los mismos se conocen como barreras cognitivas. En un estudio del profesor Reijo Savolainen (2015) se determinó una tipología de seis barreras cognitivas:

- La incapacidad para percibir las necesidades de una persona como necesidades de información.
- La incapacidad para articular sus necesidades de información.
- El desconocimiento de las fuentes de información.
- La baja autoeficacia.
- La poca capacidad de búsqueda e incapacidad para manejar la información.
- La sobrecarga.

Algunos autores consideran que estas disfunciones cognoscitivas recaen más en la figura de la persona profesional en Bibliotecología que en la de las personas usuarias (Savolainen, 2015, p. 14), esto podría explicarse debido a que son barreras que pueden presentarse con mayor facilidad en personas que se dedican a la misma tarea de manera constante, dificultando la comprensión de la necesidad del usuario, atenderla de la manera en que él podría necesitar. Por otro lado, el usuario podría no ser claro a la hora de expresarse o de entender la recomendación del profesional, ya que cada quién tiene su manera de interpretar la realidad, afectando el flujo del ciclo.

Cabe resaltar que la labor del bibliotecólogo, es guiar y ayudar a los individuos, por lo que es necesario que exista un buen flujo de comunicación entre ambos, superando las barreras cognitivas para lograrlo, esto puede darse si se toman en cuenta las habilidades cognitivas que puede tener y poner en práctica este profesional, ya que vivimos en una Sociedad de la Información y del Conocimiento que exige individuos preparados.

Es necesario que sean profesionales competentes, es decir, que reflexionen y analicen la información que tienen en sus manos para poder ofrecerla al usuario. Así como deben ser activos, evaluar la demanda del usuario y buscar la mejor solución para este, buscar las diferentes maneras de llegar a la información requerida y plantear las soluciones a las cuales puede optar el usuario, además de ser generadores de ideas creativas, tratando de mejorar la atención y la calidad de respuesta en los diferentes servicios. Sin embargo, es importante que el usuario

también supere las barreras cognitivas propias que se le puedan presentar a la hora de realizar una consulta y utilice sus habilidades cognitivas, las cuales son aquellas que permiten al individuo conocer, pensar, almacenar información, organizarla y transformarla hasta generar nuevos productos, realizar operaciones tales como establecer relaciones, formular generalizaciones, tomar determinaciones, resolver problemas y lograr aprendizajes perdurables y significativos (Frías Guzmán *et al.*, 2017, p. 204) para un mejor flujo de información hasta obtener la respuesta deseada.

Una de las habilidades cognitivas más utilizadas es la memoria, la cual incluye el almacenamiento de la información, “el almacenamiento es un sistema complejo y dinámico que cambia con las experiencias a las que el sujeto está expuesto” (Rotger, 2017, p. 6), esto le permitirá al usuario retener datos importantes y necesarios que luego podrá recuperar para realizar su consulta, si el usuario no recupera de manera correcta la información, la pregunta que realice puede no ser la correcta para llegar a los datos necesarios, y si por el contrario es el bibliotecólogo el que no puede, no resolvería la consulta de manera eficaz.

Esto podría explicar un poco la barrera cognitiva de la incapacidad para articular sus necesidades de información, la cual es la primera que se desarrollaría en una consulta, aunado a lo anterior, se encuentran los procesos de recuperación los cuales se activan gracias a las pistas procedentes tanto del medio externo como del interno (Rotger, 2017, p. 6). En esta recuperación se destacan los elementos necesarios y propios de la Consulta Impuesta para poder resolverla, es decir, el usuario debe recuperar lo que se le pidió investigar y el bibliotecólogo debe recuperar las fuentes que le ayudarían a llegar a la respuesta, aquí se pueden presentar las demás barreras cognitivas, interfiriendo en el flujo de una consulta.

En síntesis, se puede notar entonces como las Ciencias Cognitivas se asocian directamente con la Bibliotecología, ya que cada etapa en una búsqueda de información va acompañada de los procesos cognitivos.

2.1.4.1 Funciones Ejecutivas (planificación y toma de decisiones)

El ser humano tiene la capacidad de adaptarse a su entorno, aceptar responsabilidades y tareas y sobreponerse a las adversidades del día a día, para esto responde a esas exigencias sociales y emocionales, comportándose de manera

adecuada según lo considera en cada caso, por ello, se puede afirmar que esa adaptación viene de procesos que regulan su control que le permiten ajustarse y regular su procesamiento mental y conductual en los diferentes medios en que se relaciona con otros. Este término se puede atribuir a las Funciones Ejecutivas (FF.EE) (Graham & Harris, 1996). Dicho de otra manera, el término FF.EE. es propuesto como factor explicativo del control y regulación del funcionamiento ejecutivo humano (Genoni, 2018, p. 128).

Las FF.EE permiten la adaptación del ser humano en situaciones complejas, como resolver problemas, aprendizaje, desarrollo académico, procesos de pensamiento. Según Sholberg y Mateer (1989), las FF.EE abarcan varios procesos cognitivos, entre los que se destacan la anticipación, la elección de objetivos, la planificación, el uso de la retroalimentación, la autorregulación, el autocontrol y la selección de la conducta apropiada (Genoni, 2018, p. 129).

Las FF.EE integran procesos de producción de conducta, memoria operativa, planificación, inhibición, flexibilidad y toma de decisiones (Genoni, 2018, p. 130), se puede afirmar entonces que las funciones ejecutivas son las que permiten el desarrollo y desenvolvimiento del individuo día con día en su entorno, son las que permiten que diferentes acciones de adaptación se ejecuten, estas se encuentran, en términos morfológicos y anatómicos, en la corteza prefrontal. Desde esta área del cerebro es que se toman decisiones, se regula la conducta, y se encuentran las FF.EE más complejas del ser humano.

Uno de los procesos ejecutivos a nivel cerebral es la planificación, según Tsukiura *et al.* (2001), entendida como “la capacidad de integrar, secuenciar y desarrollar pasos intermedios para lograr metas a corto, medio o largo plazo” (Genoni, 2018, p. 131). La planificación se asocia directamente con la toma de decisiones, debido a que primero identifica el problema, analiza las soluciones y luego toma acción, es decir, permite definir y evaluar el logro de los objetivos, mediante indicadores de control, los cuales permiten observar si lo propuesto se está cumpliendo o no de acuerdo al modelo inicial. Este proceso puede ser no lineal, puede que exista una regresión una vez que la solución escogida no resulte o parezca mejor otra solución, esto involucra la flexibilidad cerebral, la cual es indispensable para alcanzar la meta planteada.

Durante la planificación pueden intervenir diferentes factores, desde el conocimiento previo que tenga el individuo con respecto a la situación hasta la

visualización de acciones que se pueden poner en marcha para resolver el problema, además, pueden influir componentes afectivos y de actitud hacia la tarea.

Otra de las funciones ejecutivas que guarda estrecha relación con el proceso de búsqueda y recuperación de información es la toma de decisiones, la cual según Bechara, Tranel y Damasio, (2000), puede definirse como “habilidad para seleccionar el curso de acción más adaptativo entre un conjunto de posibles alternativas conductuales” (Genoni, 2018, p. 138).

Damasio (1994) habría propuesto la hipótesis del marcador somático para intentar explicar los mecanismos neurales implicados en este fenómeno, “según la cual la toma de decisiones es un proceso guiado por señales emocionales relacionadas con la homeostasis, las emociones y los sentimientos” (Genoni, 2018, p. 139), en este modelo se afirma que a la hora de elegir una alternativa, el individuo se guía por la emoción que le causa la alternativa escogida, dicho modelo sugiere que los marcadores somáticos pueden generarse de acuerdo a dos tipos de inductores: primarios y secundarios.

Los inductores primarios son aquellos estímulos innatos, es decir, los propios de la persona, los cuales se asocian con el placer o la aversión de acuerdo al aprendizaje, cuando alguno de estos estímulos está presente debido al entorno, se genera una respuesta emocional. Los inductores secundarios, por otra parte, son aquellos que están relacionados al recuerdo personal de un evento emocional, es decir, imaginar la situación que produce el placer o la aversión.

En resumen, según el modelo del marcador somático la toma de decisiones es un proceso guiado por las emociones, por lo que existe un vínculo entre la capacidad para percibir y experimentar emociones y la capacidad de tomar decisiones adaptativas (Márquez *et al.*, 2013, citado por Genoni, 2018, p. 140).

Esta teoría afirma que las emociones están directamente ligadas a las decisiones, ya que guían ese proceso de elección y se ajustan según el medio en el que se encuentre el individuo, esta adaptación le puede permitir tomar decisiones para desarrollarse en un medio específico.

2.1.4.2 Emociones

La emoción es un estado afectivo en el que se experimentan cambios a nivel fisiológico, estas permiten la adaptación al medio, pueden tener tres funciones

principales: adaptativa, la cual facilita la conducta apropiada a cada situación, motivacional, determina la conducta que motiva el llegar a una meta, y social, esta permite predecir el comportamiento de los otros y la propia en un entorno determinado.

Las emociones se dividen en primarias, llamadas también básicas, puras o elementales y en secundarias, que son una combinación de las primarias, se les llama también sociales. Las primarias llegan de manera rápida, sin embargo, pueden ser desadaptativas si por aprendizaje previo permanecen mucho tiempo sin la causa que la originó en primer lugar.

Paul Ekman es un psicólogo que se ha encargado de estudiar a fondo las emociones, afirma que el contexto puede influir en la respuesta emocional del individuo, indicando que:

Cada emoción surge de acuerdo a la situación que presenta el medio que rodea al individuo. Las situaciones conflictivas que actúan como barrera u obstáculo para el éxito ofrecen mucha incertidumbre, lo que contribuye a la sensación de pérdida de control sobre el proceso e impulsan la desesperanza y la pena (Fonseca de Rocca & Prieto de Alizo, 2010, p. 146).

Ekman (1972) establece seis emociones primarias, consideradas universales, ya que son reconocidas indistintamente de la nación: miedo, sorpresa, ira o rabia, asco, tristeza y alegría. A continuación, se describen esas seis emociones primarias según Tomás Gil (2014):

El miedo surge como anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad, es una alarma, permite la función adaptativa de protección. La sorpresa es un asombro, un sobresalto, es la más breve de las emociones, su función adaptativa es la exploración, centra la atención en un estímulo inesperado, acerca a la pregunta ¿qué pasa?, ayuda a orientar o enfrentar situaciones nuevas. El asco es un desagrado, es lo que aleja al sujeto de acontecimientos que le producen aversión, la función adaptativa es el rechazo, es decir, empuja al individuo a rechazar o alejarse de aquello que no le gusta.

Por su parte, la rabia/ira se produce cuando la persona siente que alguien está interfiriendo con sus propósitos, especialmente si se percibe que es por voluntad, puede generar frustración, un fallo en la memoria o en alguna capacidad, su función adaptativa es la autodefensa, tiende a aumentar la energía para la acción, puede dirigirse hacia otras personas o hacia sí mismo. La tristeza se presenta

principalmente ante la pérdida, su función adaptativa es la reintegración, lo que coloca a la persona en una actitud pasiva tras reconocer la falta de control que tiene sobre la situación o sus limitaciones para enfrentarla. Podría llevarlo incluso a renunciar a cualquier intento de evitar el fracaso o recuperar oportunidades, tiempo y recursos importantes para el cumplimiento de las metas.

Por último, la alegría se da en sensaciones de bienestar y seguridad, su función adaptativa es la afiliación, genera respuestas optimistas, mejora el aprendizaje, optimiza la memoria y crea mejores lazos sociales.

Por otro lado, las emociones secundarias amplían a las emociones primarias, con el fin de complementar lo que se siente en cada situación en función de las características propias de cada individuo, algunas de las emociones secundarias son: culpa, vergüenza, celos, satisfacción, aceptación, resignación, placer, entre otras.

Tomás Gil (2014), muestra las emociones secundarias que se pueden experimentar junto con cada emoción primaria:

- Miedo: Angustia, Incertidumbre, Preocupación, Nerviosismo.
- Sorpresa: Desconcierto, Sobresalto, Admiración, Asombro.
- Ira o Rabia: Exasperación, odio, Cólera, Rencor, Irritabilidad, Enfado, indignación.
- Asco: Repugnancia, Rechazo, Disgusto.
- Tristeza: Soledad, Pena, Pesimismo, Decepción.
- Alegría: Amor, Placer, Diversión, Entusiasmo, Satisfacción.

Todas las emociones son propias de los seres humanos y se expresan en una situación determinada, si se presenta una emoción se responde con una emoción, hay personas que pueden no mostrar la emoción, eso no quiere decir que no la sienta; controlar las emociones es sinónimo de inteligencia emocional, para ello es necesario identificar la emoción y qué la está causando. La función de evaluación que siguen las emociones es dinámica porque una creencia entra en juego para provocar una emoción y, a su vez, contribuye a modificar alguna otra creencia o a intensificar la original (Fonseca de Rocca & Prieto de Alizo, 2010, p. 141).

Dentro de la expresión de emociones está implícita la Interpretación, ya que al observar un comportamiento se puede atribuir una emoción y con ello un significado de la misma.

Como se mencionó, las emociones se presentan en cualquier momento, puede afirmarse entonces que están presentes a la hora de realizar una investigación, las cuales pueden ser parte de un padrón emocional que se presenta en los investigadores, el estudio de las características emocionales, que son fundamentales en el funcionamiento de todos los individuos, es un ámbito necesario para comprender la formación y el actuar de los investigadores, por esta razón es necesario conocer la vivencia emocional que los investigadores experimentan durante su labor científica.

El realizar una investigación no es un proceso sencillo, lleva tiempo para revisar bibliografía, analizar lo que se desea obtener, escoger las mejores herramientas para obtener los datos, analizar lo que se recopiló y construir resultados y conclusiones, como se puede apreciar es un proceso largo y meticuloso, el cual puede estar cargado de emociones que generen sentimientos de bienestar o malestar en el investigador según avance el estudio. Según Fonseca de Rocca y Prieto de Alizo (2010), Las emociones afectan, de manera relevante, el significado construido sobre el éxito o fracaso en la labor investigativa; dirigen la actividad cognitiva que domina la tarea de producir conocimiento útil para la comunidad científica y la solución de los problemas de la sociedad (p. 139).

Al construir una investigación, se espera que esta explique o resuelva un conflicto de la sociedad, o al menos dentro del tema que se haya escogido, esto sucede con los TFG que se realizan en una universidad para obtener un título de grado, por lo que pueden aparecer sentimientos de éxito o fracaso según se perciba el avance del mismo, lo que puede desencadenar la actividad de los procesos cognitivos de manera positiva o negativa, debido a que si el investigador siente que no ha avanzado lo suficiente, puede perder motivación y por ende, atención.

Hay variedad de emociones que se pueden experimentar durante una investigación, Fonseca de Rocca y Prieto de Alizo (2010) manifiestan que se presentan con frecuencia las siguientes emociones: felicidad, orgullo, satisfacción, amor, decepción y tristeza por dificultades que se hayan tenido que enfrentar. Se debe considerar que la tristeza por las tareas interrumpidas o metas no alcanzadas exigen del investigador mayor lucha e inversión de energía psíquica, lo que puede culminar en aumento de ansiedad y en la aparición del enojo, al tiempo que se crean mayores oportunidades para que se dispare la culpabilidad y la vergüenza como otras emociones consecuentes (p. 145).

Dentro de la práctica investigativa, la búsqueda de información es un proceso fundamental por el cual los investigadores obtienen las bases teóricas de su estudio, al ser uno de los primeros pasos para formular una investigación, este proceso puede desencadenar una serie de emociones propias en el individuo al momento que lo lleva a cabo.

Al hacer referencia a las emociones en la búsqueda de información se destaca el Modelo de Búsqueda de Información de Carol Kuhlthau (1990), en el cual se mencionan las siguientes emociones que se presentan en las diferentes etapas:

- Incertidumbre
- Optimismo
- Frustración, Confusión, duda
- Claridad
- Confianza, sentido de dirección
- Satisfacción, alivio
- Decepción

En la búsqueda de información, los usuarios son quienes deben ser la pieza activa, ya que son los que buscan la información de acuerdo a su necesidad, las emociones que se presentan cumplen un rol importante, ya que estas pueden dirigir la decisión según la que se presente en el momento, es decir, el resultado dependerá de si es una emoción que genera comportamientos positivos o negativos. Fonseca de Rocca y Prieto de Alizo (2010) afirman que:

Las emociones pueden tener una forma de respuesta basada en la acción como resultado de un deseo o de un proceso motivacional provocado por la emoción consecuente. Esta motivación es capaz de regular la acción del investigador quien busca, en el resultado de sus tareas, la sensación de realización plena a través de su labor investigativa (p. 140).

Cabe destacar que si las emociones que mayormente se presentan generan comportamientos negativos, la labor investigativa terminará siendo una acción poco placentera, dando como consecuencia que el investigador quiera abandonar la tarea, restándole los comportamientos positivos que lo impulsaron al inicio.

Cada emoción se presenta y desencadena una serie de reacciones y nuevas emociones, lo que termina en provocar una acción que se puede repetir o no,

cuando la emoción genera acciones positivas el investigador podrá sentir motivación y seguirá por ese camino para completar su labor investigativa. Las emociones que se presentan pueden ser varias, en la tabla 2 las emociones que aparecen durante el proceso de investigación.

Tabla 2. *Tipo de Emociones en la labor investigativa.*

Emociones primarias	Emociones secundarias	Emociones en la investigación	Emociones en la búsqueda de información
Tristeza	Soledad, Pena, Pesimismo, Decepción	Decepción y tristeza	Frustración, Confusión, duda, Decepción
Alegría	Amor, Placer, Diversión, Entusiasmo, Satisfacción	felicidad, orgullo, satisfacción, amor	Optimismo, Confianza, sentido de dirección, Satisfacción, alivio, Claridad
Miedo	Angustia, Incertidumbre, Preocupación, Nerviosismo		Incertidumbre
Sorpresa	Desconcierto, Sobresalto, Admiración, Asombro		
Ira o Rabia	Exasperación, odio, Cólera, Rencor, Irritabilidad, Enfado,	Rabia	

	indignación		
Asco	Repugnancia, Rechazo, Disgusto		

Nota. Elaborado con datos de Ekman (1972), Tomás Gil (2014), Fonseca de Rocca y Prieto de Alizo (2010) y Kuhlthau (1990).

Todas estas emociones están correlacionadas con el aumento o la disminución de la atención, sobre todo en aquellas situaciones en las cuales la persona intenta prestar una atención más detallada a algún asunto de su interés. De manera que cuando el investigador se ve involucrado en una situación conflictiva que dispara en él la tristeza o incluso la rabia, la capacidad para generar soluciones alternativas disminuye porque su energía mental está más centrada en el manejo de la ansiedad desencadenante del estado emocional, es decir, en drenar la tristeza e incluso en buscar soporte o a otro que lo ayude a disminuir la tristeza (p. 147).

Las emociones son un marcador emocional que puede determinar el comportamiento, por lo que es necesario conocer las que se pueden presentar mayormente en las personas, en este caso, en el estudiantado que está cumpliendo un rol de investigador en la búsqueda de información, para que de esta manera las instituciones encargadas en guiarlos, como las bibliotecas, puedan hacerlo de una mejor manera.

2.1.4.3 Memoria y Atención

Dentro de los procesos cognitivos, destaca la memoria, esta le permite a la persona configurar lo que hace y siente, adquirir y retener información, según Kundera (2021) “es el proceso mediante el cual adquirimos, guardamos y recuperamos la información” (p. 134), es la que le permite al sujeto almacenar información importante que puede ser recuperada en el momento que este necesite para recordar eventos, hechos, datos, experiencias y con estos poder tomar decisiones en el momento oportuno. Por su parte, Cuellar (2019) menciona que la memoria actúa por medio de fases:

- Fijación: La información es captada por sensaciones y se almacena en el cerebro.

- Codificación: la información almacenada se convierte en un código entendible para el sistema nervioso, influyen estímulos internos y externos.
- Conservación: se almacenan los recuerdos. Con el paso del tiempo es posible que se pierdan algunos recuerdos.
- Evocación: los recuerdos almacenados permanecen en la memoria, son activados debido a un estímulo, el cual los hace revivir.
- Reconocimiento: los recuerdos deben ser reconocidos, es decir, se deben identificar como información ya almacenada.
- Locación: se busca información solicitada dentro de la que se tiene almacenada, la cual es para resolver a las inquietudes.

Cada fase de la memoria permite que se lleve a cabo su objetivo principal de almacenar información, asociarla entre sí y luego recordarla en situaciones específicas, lo que le permitirá a la persona identificar acontecimientos, emociones y actuar de acuerdo a ellos. La información que se capta, pasa por diferentes tipos de memoria hasta llegar a su almacenamiento, ya que no toda la información percibida se convierte en contenido. A continuación, se explican los tipos de memoria:

Memoria sensorial: la información es captada a través de los sentidos, si no se almacena puede durar máximo cinco segundos en la memoria antes de ser olvidada. Si la información no se olvida, pasa a la memoria a corto plazo.

Memoria a corto plazo: la información se recuerda por un periodo más largo que la memoria sensorial, se recuerda información pero que no está almacenada, requiere de la repetición para ser guardada por más tiempo, de no ser así, se olvida.

Memoria a largo plazo: la información de la memoria a corto plazo que no se ha olvidado permanece y se le da tiempo de consolidarse, una vez consolidados, pasan a la memoria a largo plazo, donde el conocimiento almacenado se agrupa en dos categorías:

1. Memoria explícita: se le conoce también como declarativa o de hechos, se accede de forma consciente, se expresa verbalmente, saber qué.
2. Memoria implícita: se le llama también procedimental o práctica, es la que surge de manera automática como respuesta a una situación, no requiere de un recuerdo consciente, saber cómo.

Ambas categorías tienen implicaciones en el comportamiento y el aprendizaje de la persona, sobre todo porque surgen en diferentes momentos y tienen diferentes características, cada quien actúa ante una situación según sus experiencias, pueden

actuar por impulso y no por razón, así como aprenden de manera distinta, los individuos pueden aprender sin estar conscientes de ello.

Este proceso de memoria influye en el comportamiento y el aprendizaje del agente y en la teoría de la consulta impuesta, ya que este debe realizar la búsqueda y recuperación de información, para la cual deberá recordar primero la consulta que debe resolver, después las experiencias pasadas sobre cómo ha resuelto otras tareas para poder elegir la mejor decisión y una vez que tiene claro su pregunta a investigar, deberá elegir el medio para resolverla. Por ejemplo, si escoge buscarla en internet, deberá emplear su memoria para recordar los elementos que hacen a la información confiable (autor, año, institución) para discernir entre todos los resultados.

Si por el contrario, elige asistir a la biblioteca, deberá transferir su consulta memorizada al bibliotecólogo, quien le ayudará en este proceso, este profesional debe tener presente que la memoria del agente le ayudará en situaciones como dirigirse a donde le indique o guardar una recomendación, sin embargo, debe tener claro que hay pasos que no recordará de manera sencilla, como el número de clasificación (número de posición del ejemplar en el estante), el nombre del material, el nombre de la base de datos recomendada, por lo que el bibliotecólogo deberá buscar la manera de ayudarlo a almacenar esa información en la memoria, una forma sencilla que puede emplear será escribirle en papel los datos requeridos, de esta manera el agente solo debe memorizar que el bibliotecólogo lo escribió y dónde guardó él dicho papel, facilitando el proceso de búsqueda y recuperación de información.

Por su parte, la atención, es “la capacidad de la unión entre cuerpo, cerebro y mente para fijarse en uno o varios aspectos” (Rotger, 2017, p. 53), es decir, es el mecanismo que permite centrarse y procesar un estímulo relevante e ignorar los irrelevantes o distractores en la elaboración de diferentes tareas.

Esta selección de la información puede verse permeada por una motivación proveniente de un estímulo externo al seleccionado, por ejemplo, si un estudiante está en clases y la luz empieza a fallar, su atención cambiará, haciendo que se fije en el bombillo parpadeante, no obstante, su atención puede ser recuperada si el profesor realiza alguna actividad lúdica, le pregunta directamente o bien cambia su tono de voz, movimiento corporal entre otras acciones.

La atención es necesaria debido a que ayuda a concluir tareas y lograr metas, cabe mencionar que la atención es un recurso limitado, se puede perder con facilidad, por lo que, si se realiza una tarea y se le deja de prestar atención, entra en juego el automatismo, es decir, se realizan labores en modo automático. La atención controla las acciones en función de cumplir con lo que se desea, dejando el modo automático de lado, esta función tiene que ver con la autorregulación. Existen cuatro tipos de atención:

- Espontánea: surge sin elegir, sin la participación de la voluntad directa de la persona.
- Voluntaria: la propia persona toma las decisiones, está dirigida por la parte consciente de la persona.
- Involuntaria: el estímulo se impone sobre cualquier consecuencia.
- Espontánea adquirida: se produce primeramente por la voluntad de la persona, pero con la repetición se crea un aprendizaje y este se hace de manera natural después.

La atención solo se centra en lo que interesa, y si se desea mantener el estímulo principal debe variar, de lo contrario se puede perder por completo y durar poco tiempo. Cuando la atención es sostenida, el sujeto se mantiene enfocado en un estímulo por más tiempo, por ejemplo, como cuando se escucha una explicación que interesa, mira un programa de televisión o bien el sujeto se concentra en la realización de una tarea, Bartés-Serrallonga, *et al.* (2014), definen la atención sostenida como “la capacidad de mantener un estado de supervisión adecuada a ciertos eventos o estímulos durante largos períodos” (p. 289). Esta atención durante el proceso de investigación permite al individuo centrarse en su estudio por un tiempo prolongado, buscando información que le hayan indicado o la que sabe que debe buscar.

2.1.4.4 Neuroeducación

El aprendizaje es el proceso mediante el cual se adquieren conocimientos, habilidades, información, conductas y valores, los cuales se desarrollan a lo largo de la vida. Es resultado de la interacción con otras personas, de prestar atención al entorno, de almacenar información, de la construcción de datos e intereses para convivir en sociedad, en este pueden influir agentes internos: lo que se desea

aprender o lo que le gusta al individuo, así como agentes externos: el lugar donde creció, donde vive, las personas con las que se relaciona. Según Blanco (2014) se entiende por aprendizaje al “proceso de adquisición de nueva información, y por memoria a la persistencia del aprendizaje en un estado que puede revelarse en cualquier momento dado” (pp.182-200). Estos dos procesos están relacionados con el pensamiento y las emociones, por lo que es necesario proponer métodos o estrategias para lograr la intensidad adecuada de las emociones, de manera que incidan positivamente en el mejoramiento de los aprendizajes.

En este proceso de aprendizaje es necesario que se apoyen los procesos de memoria, ya que para un aprendizaje puede volverse significativo si se almacena a largo plazo en la memoria, para la información que se le brinda a la persona debe ser de su interés, de esta manera recordará hechos o datos en momentos determinados que le guiarán a realizar una toma de decisión, mediante este proceso destaca el pensamiento crítico, el cual le permite que al sujeto analizar esa información que se le brinda, decidir que es funcional para él, esa información que es analizada y pensada de manera crítica es la que le puede causar mayor impacto, modificando sus esquemas cognitivos.

En el aprendizaje existen dos procesos responsables para adaptar los esquemas cognitivos: la asimilación y la acomodación. La asimilación se da cuando nueva información se une a los conocimientos ya existentes y la acomodación, cuando la persona se adapta a esa nueva información, es decir, sus esquemas cognitivos se ajustan a su entorno. Ambos procesos parten del conocimiento previo del sujeto.

Al hacer referencia a los procesos cognitivos, como la atención, la memoria, las emociones se está visualizando aportes de la neurociencia, la cual según Marueira (2010) es “la disciplina encargada de estudiar el cerebro y cómo éste da origen a la conducta y el aprendizaje” (Benavidez & Flores, 2019, p. 29). La manera en la que se aprende está relacionada con la función cerebral, como opera el cerebro y, cuáles son las estructuras que están involucradas en ese proceso de aprendizaje para que esté se dé de manera significativa.

Para entender mejor, dentro de las neurociencias se encuentra la neuroeducación, una disciplina que se encarga de la relación enseñanza-aprendizaje y cerebro, según De la Barrera (2009):

La neuroeducación es una ciencia cuyo objeto de estudio es una nueva visión de la enseñanza basada en el cerebro, en los conocimientos que sobre su estructura y funcionamiento se tienen al momento. El objetivo de la neuroeducación es fomentar el desarrollo de la memoria por parte de los estudiantes, así como proponer estrategias didácticas que ayuden a los docentes en el proceso de enseñanza, estrategias que tomen en cuenta la importancia de las emociones como mediadoras del aprendizaje, en función de los impulsos positivos o negativos que fortalezcan o inhiban el mismo (Benavidez & Flores, 2019, p. 29).

El conocimiento en general del cerebro permite un accionar con mejor planificación y opciones que garanticen la comunicación, comprensión y adaptación del discurso entre las personas, en este sentido se resalta que dicho conocimiento en el ámbito de bibliotecología conduce a un mejor acercamiento al usuario, y se traduce en la organización de un servicio empático que responda las necesidades de la persona, a sabiendas de procesos internos clave para el aprendizaje y la ejecución de tareas.

Por esta razón es necesario conocer las estructuras cerebrales involucradas en estos procesos, a continuación, se presenta la **Estructura del cerebro**.

El cerebro es la parte más grande del encéfalo, es un órgano que se encuentra en la cabeza protegido por el cráneo, está constituido por el sistema nervioso (SN), centralizando así las funciones del cuerpo humano: cognitivas, emocionales y vitales. Es el encargado de asegurar la sobrevivencia del ser humano, este hace que la persona sienta, piense, desee y actúe, lo que le permite al individuo desenvolverse en el medio ambiente y responder a ese entorno cambiante, ya que este tiene la capacidad de modificar su estructura para lograr la adaptación. “La anatomía cerebral está estrechamente relacionada no solo con el desempeño motriz y neurocognitivo, sino también con la personalidad, las emociones y la conducta” (Braidot, 2011, p. 25).

El cerebro determina las características de cada persona, quién es y cómo se desarrollará en sociedad, las experiencias moldean al cerebro, pero siempre ajustándose al entorno que lo rodea, Velásquez *et al.* (2009) afirman que: “El cerebro humano es un órgano biológico y social que se encarga de todas las

funciones y procesos relacionados con el pensamiento, la intuición, la imaginación, la lúdica, la acción, la escritura, la emoción, la conciencia e infinidad de procesos” (p. 334).

El cerebro es la máquina que mantiene con vida al cuerpo humano, este tiene la capacidad de crear nuevas neuronas, modificar las conexiones neuronales, las redes capilares que le proveen nutrientes y oxígeno, esto gracias a su capacidad llamada: plasticidad, la cual le permite modificar su estructura de acuerdo a las necesidades del entorno.

Esas modificaciones ocurren también en su anatomía, las decisiones que tome el individuo determinarán el rumbo de su vida, generando así nuevas redes neuronales y nuevas experiencias. Es por ello que se hace necesario conocer la estructura del cerebro y las partes más importantes a la hora de tomar una decisión. El cerebro se encuentra dentro del cráneo y visto desde afuera se puede apreciar que está dividido en los **hemisferios**, los cuales son dos: hemisferio derecho e izquierdo, ambos están conectados entre sí por una estructura llamada Cuerpo Caloso, el cual coordina las funciones de ambos. Cada hemisferio está dividido en regiones llamadas lóbulos, en primer lugar, está el **lóbulo frontal**, se encuentra en la parte anterior del cerebro y llega hasta la Cisura de Rolando (figura 5), en este se encuentra la Corteza PreFrontal (CPF), la cual se encarga de la cognición, el comportamiento y la actividad emocional, además, participa en la regulación de toma de decisiones, resolución de conflictos, inhibición y atención.

Según Pelegrín y Tirapu (1995), mencionan que, desde una perspectiva morfológica o anatómica, el córtex prefrontal es la región cerebral donde se encuentran las funciones cognitivas más complejas y evolucionadas del ser humano; se le otorga un papel esencial en el despliegue de capacidades importantes como la creatividad, las operaciones formales de pensamiento, la toma de decisiones, la conducta social y el juicio ético y moral (Genoni, 2018, p. 130).

Por otro lado, la corteza prefrontal tiene dos secciones implicadas en la toma de decisiones, la **corteza prefrontal ventromedial**, “relacionada con la integración de los factores que se involucran al tomar una decisión. En esta área **se integra la información sensorial junto a la empírica**. Adicionalmente, se conecta con estructuras como la amígdala o el hipotálamo. En consecuencia, esta parte valora las consecuencias a largo plazo de una determinada decisión” (González Larrea, 2018, párr. 20) y la **corteza prefrontal dorsolateral**, “relacionada con las **funciones**

ejecutivas, principalmente los procesos de **planificación**, memoria de trabajo, **flexibilidad mental**, estrategias de trabajo y auto-evaluación y las **expectativas** sobre los resultados” (González Larrea, 2018, párr. 21).

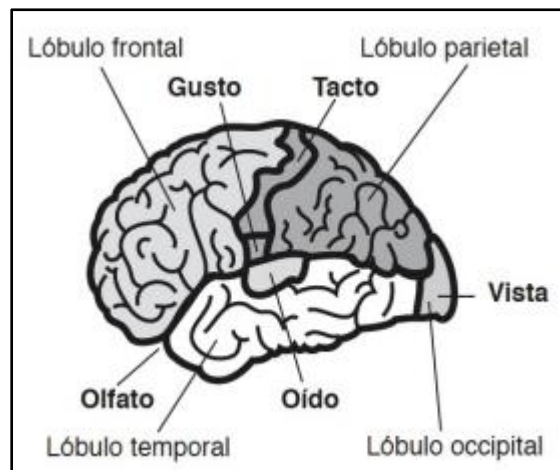
Por su parte, Redolar Ripoll (2013) afirma que: “Su parte dorsolateral se activa cuando el sujeto está intentando mantener información de la tarea de aprendizaje, la CPF está implicada en el mantenimiento y manipulación activa de la información” (101). Este lóbulo es el responsable de la conducta.

Se puede afirmar que el lóbulo frontal es indispensable para la vida cotidiana, ya que es el que se encarga de modular las acciones que se realizan en el día a día según las situaciones que se presenten, así como es el encargado de controlar las emociones y conductas que se deriven de las mismas.

El lóbulo frontal está seguido del **lóbulo parietal**, se encuentra en medio, va de la Cisura de Rolando hasta la escotadura preoccipital, procesa información relacionada con la temperatura, el gusto, el tacto y el movimiento. Está implicado en los procesos de integración de información sensorial necesarios para la planificación motora, teniendo en cuenta a su vez el estado emocional del organismo (Redolar Ripoll, 2013, p. 383). También está implicado en la función visoespacial. Este lóbulo es el que se encarga de accionar la parte motora, del individuo para que realice la situación elegida, así como analiza el espacio físico donde se encuentra y a donde debe dirigirse.

En tercer lugar, se encuentra el **lóbulo temporal**, se extiende desde la escotadura preoccipital hasta la parte posterior y final del cerebro, este lóbulo procesa los recuerdos y los integra con las sensaciones del gusto, el oído, la vista y el tacto. Este es el lóbulo que se asocia con el pensamiento. Y por último, está el **lóbulo occipital**, el cual se encuentra en la parte posterior del cerebro, es el responsable de la visión. En la siguiente imagen se puede observar la posición de cada lóbulo cerebral:

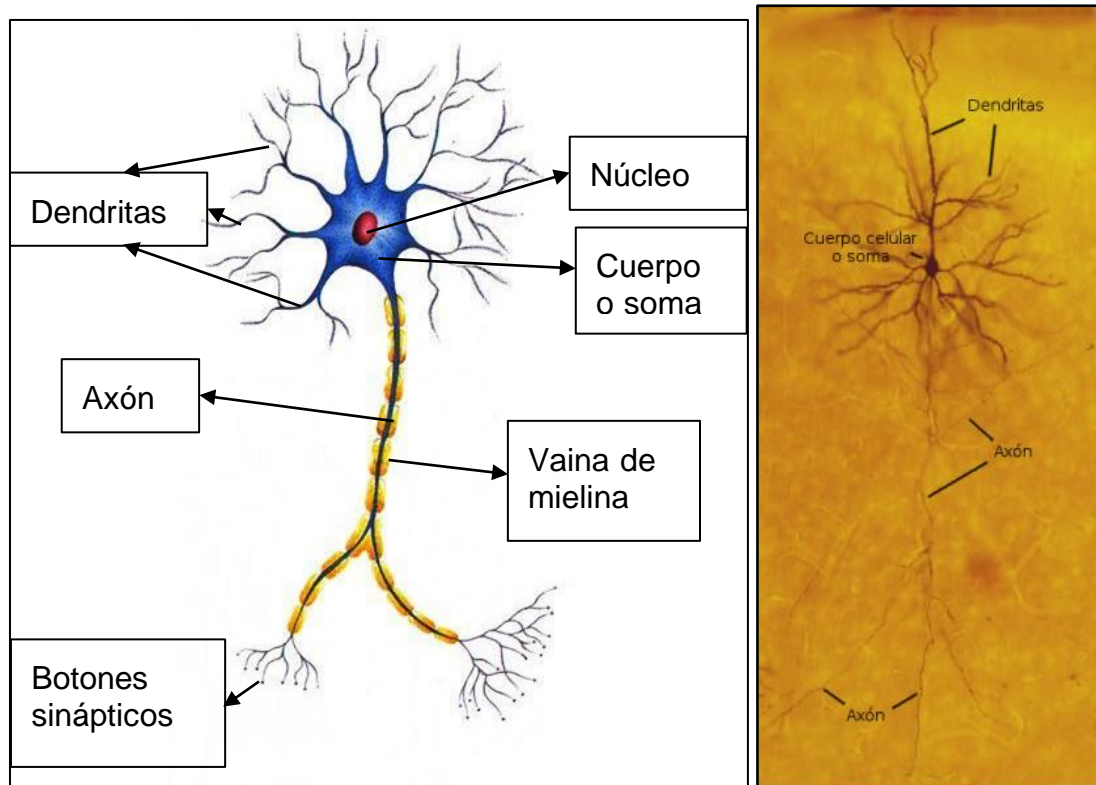
Figura 5. Lóbulos Cerebrales.



Nota. Braidot, N. (2011). Capítulo 1 Neuroplasticidad y Neurogénesis. En Braidot, N. *Neurociencias para tu vida*, p. 35 (shorturl.at/eISU0).

El cerebro está compuesto por células que permiten su funcionamiento, estas células se conocen como **neuronas**, son las unidades básicas del sistema nervioso, son células especializadas, su función es la comunicación en el cerebro, recibe y transmite la información en regiones especializadas llamadas sinapsis. Existen neuronas de diferentes tamaños y formas, sin embargo, todas comparten características estructurales comunes: el soma, el axón y las dendritas; los impulsos nerviosos van desde las dendritas de una neurona hacia el axón de otra neurona, ese impulso sucede sin que las neuronas se toquen. En la figura 6 se pueden apreciar las partes de la neurona:

Figura 6. Partes de la neurona.



Nota. Megías, Molist y Pombal. (2018). Atlas de Histología Vegetal y Animal, Tipos celulares Neurona, p. 3.

Existe una variedad de formas y tamaños en las neuronas, sin embargo, todas cuentan con características comunes, como el cuerpo celular único, las ramificaciones que funcionan como receptoras llamadas dendritas.

El cerebro cuenta con estructuras externas que le ayudan a realizar diferentes funciones específicas, dentro de estas se encuentra la **corteza cingulada anterior**, la cual se encuentra alrededor y encima del cuerpo calloso, pertenece al lóbulo frontal y es parte del sistema límbico (figura 8). “Enmarca lo **relacionado con las consecuencias de lo que decidimos hacer**. Se encuentra activa sobre todo cuando se refuerza un comportamiento (especialmente si se tratan de consecuencias *negativas*). Sumado a ello, está involucrada en circunstancias de incertidumbre o riesgo” (González Larrea, 2018, párr. 23).

Por su parte, la **amígdala** está localizada en el lóbulo temporal (figura 7), es la estructura sin la cual no podríamos experimentar diferentes sensaciones, actúa como principal receptor de los estímulos emocionales. Según Aguilar (2011) menciona que “La amígdala (...) está implicada en las respuestas emocionales: los

sentimientos, la expresión de la emoción, los recuerdos de las emociones y el reconocimiento de los signos de la emoción de los demás” (p. 28).

Además, González Larrea (2018), manifiesta que es “la encargada de **procesar la información sensorial con los estímulos que se consideran aversivos** o que generan emociones *negativas*. Asimismo, las asocia con experiencias previas, lo que influye en las etapas preliminares e iniciales para tomar las decisiones (párr. 22).

La amígdala proyecta señales emocionales a partir de los inductores primarios: placer o aversión de manera innata, que son generadas al nivel del hipotálamo y núcleos del tronco cerebral donde se integran estructuras efectoras implicadas en la regulación de estados corporales-vísceras y órganos internos-, y en la producción de respuestas emocionales-expresiones faciales, por ejemplo- y conductas específicas de aproximación y retirada (Genoni, 2018, p. 139-140).

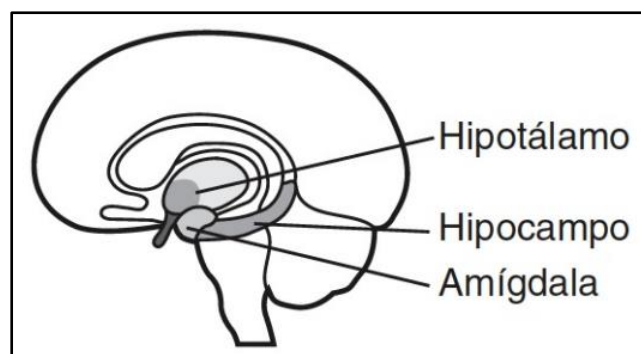
Por otro lado, el **hipotálamo** (figura 7) es el núcleo central del cerebro límbico responsable del procesamiento emocional de los estímulos. Según Redolar Ripoll (2013), el hipotálamo integra la información sensorial con la información de naturaleza no sensorial. Está constituido por un conjunto de núcleos que regulan diferentes procesos fisiológicos del organismo, así como mecanismos de puesta en marcha de diferentes conductas específicas, sobre todo las que permiten la supervivencia del individuo. Convierte la información sináptica en señales humorales (p. 80).

El hipotálamo tiene conexiones con la mayor parte del cerebro, recibe e integra la información desde las diferentes regiones, tiene la capacidad de integrar la parte emocional con la sensorial, con el fin de poder generar una respuesta apropiada para la situación en que se encuentra el individuo. “Asimismo, procesa la información sensorial que le permite actuar como centro coordinador de diferentes aspectos funcionales vinculados con la homeostasis, la defensa y los ritmos cerebrales” (Redolar Ripoll, 2013, p. 80).

Por último, el **hipocampo** (figura 7), deriva de la región medial del telencéfalo, forma parte del sistema límbico y tiene un papel importante en la adquisición del aprendizaje espacial y la consolidación de la memoria a largo y corto plazo. Anatómicamente, está organizado en el cuerno de Amón (hipocampo propio) y el giro dentado (separados por la fisura hipocampal) (Olivares Hernández *et al.*, 2015, p. 21).

Además, según Olivares Hernández *et al.* (2015) el hipocampo es “una estructura crítica para procesar y recordar información espacial y contextual” (p. 22), juega un papel crítico para procesar y recordar información de la memoria espacial, la cual consiste en múltiples mecanismos especializados en codificar, almacenar y recuperar información acerca de rutas, configuraciones y localizaciones espaciales. Es una estructura cerebral implicada en aspectos cognitivos que involucran el reconocimiento de la ubicación espacial, para lo cual los sujetos se ayudan de la estimación de la distancia entre un objeto y los estímulos relacionados que lo llevaron a encontrarlo.

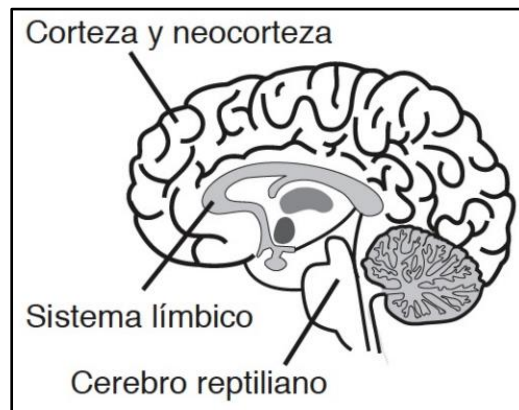
Figura 7. *Amígdala Cerebral, Hipotálamo e Hipocampo.*



Nota. Braidot, N. (2011). Capítulo 5 El estrés destruye nuestro cerebro. En Braidot, N. *Neurociencias para tu vida*, p. 82 (shorturl.at/elSU0).

Cabe mencionar que el cerebro tiene una parte emocional, la cual determina lo que debería ser aprendido, lo que vale la pena, esta parte se conoce como **Sistema Límbico**, no es una región exactamente delimitada del cerebro, sin embargo, en la mayoría de literatura correspondiente se menciona que está conformado por el hipocampo, la amígdala cerebral, el hipotálamo, el fórnix y los cuerpos mamilares. En la figura 8 se pueden apreciar las estructuras que lo conforman:

Figura 8. Sistema Límbico.



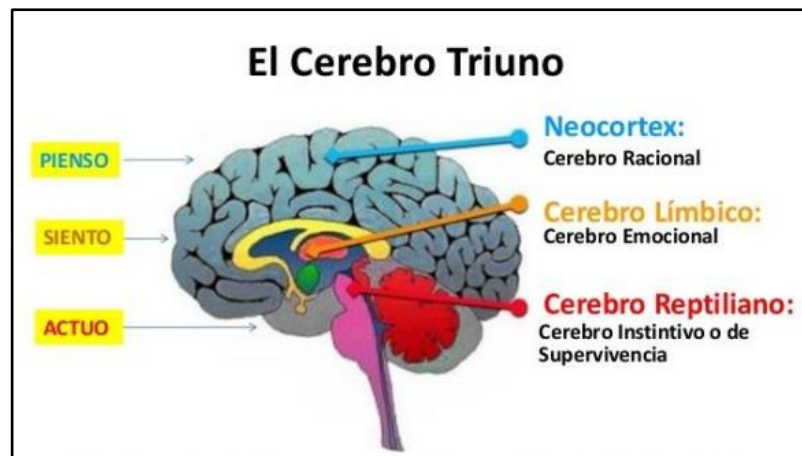
Nota: Braidot, N. (2011). Capítulo 5 El estrés destruye nuestro cerebro. En Braidot, N. *Neurociencias para tu vida*, p. 81 (shorturl.at/elSU0).

Por otro lado, en el campo de las neurociencias existe la Teoría del Cerebro Triuno de Paul Mac Lean, dicha teoría hace referencia a que el ser humano posee múltiples capacidades que se conectan y se complementan, según esta teoría el comportamiento del ser humano puede ser analizado desde tres puntos principales: la cognición, la emoción y la conducta humana, las cuales trabajan de manera integral e influyen en el desempeño del individuo en cualquier ámbito.

Mac Lean propone que el cerebro en realidad es tres en uno, afirma que, “nuestro cerebro fue evolucionando de abajo hacia arriba conservando estructuras de cerebro reptiliano, cerebro emocional o mamífero y cerebro racional” (Roger, 2017, p. 12). Según Mac Lean, cada tipo de cerebro tiene su propia inteligencia, su memoria, su propio sentido del tiempo-espacio, sus propias funciones motrices y de otra clase.

En la figura 9 se puede apreciar el llamado Cerebro Triuno:

Figura 9. *Cerebro Triuno de Paul Mac Lean.*



Nota: Rotger, M. (2017). Capítulo 1 Cerebro Triuno. En Rotger, M., *Neurociencias y neuroaprendizajes: las emociones y el aprendizaje: nivelar estados emocionales y crear un aula con cerebro*, p. 11 (<https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/89.-NEUROCIENCIAS-NEUROAPRENDIZAJE.-LAS-EMOCIONES-Y-EL-APRENDIZAJE.pdf>).

Como se puede observar en la imagen anterior, el Cerebro Triuno posee tres componentes que se integran, cada una especializada en una funcionalidad del ser humano, como lo son el sentir, pensar y actuar, cada una de estas hace hincapié en un elemento propio del cerebro, como la supervivencia, que es la parte más natural, sin embargo, se muestra que el instinto está acompañado de la parte emocional y por ende de la parte racional, es decir, el ser humano toma decisiones desde la parte emocional, racional e instintiva.

Mac Lean explica con su teoría que “el cerebro emocional se encuentra formado por el sistema límbico (ubicado detrás de la nariz y abarca hasta los occipitales) tiene que ver con la respiración, la rabia, el amor, los estados de ánimo, el afecto” (Freilich, 1989, citado por Benavidez & Flores, 2019, p. 28). El sistema límbico es el paso obligado al neocórtex en donde se procesa la información, una vez que ha sido filtrada por el cerebro emocional.

Del sistema límbico la amígdala es muy importante porque es la responsable de asociar cargas emocionales a los recuerdos de largo plazo, para evitar experiencias dolorosas, o por el contrario reincidir en algunos comportamientos que han provocado placer o alegría (p. 28).

2.1.5 Procesos Cerebrales y Consulta Impuesta

En este apartado se explica la Teoría de la Consulta Impuesta (TCI) y su relación con diferentes procesos cognitivos, los cuales comprendidos de manera profunda permiten la ejecución y evaluación de una consulta impuesta oportuna y adaptada a la necesidad real del usuario.

La TCI explica que el proceso de búsqueda y recuperación de información es impuesta y no es la persona (**agente**) que realiza la búsqueda quien elige la información a buscar, sino que es otro sujeto, el **impositor**, quien pone la tarea, dándole así parámetros de lo que quiere que el agente encuentre, este impositor puede ser un director de TFG o un profesor (a).

La TCI está relacionada con el proceso de toma de decisiones, esto permite relacionar a nivel cerebral dicha teoría con procesos cognitivos y afectivos que ocurren en el agente, de esta manera comprender al usuario en cada etapa del proceso de búsqueda y recuperación de información y con esto se le podría brindar un mejor servicio desde una Biblioteca.

El primer paso se da cuando alguien más está asignando una tarea, ya que es información que se debe buscar para darle una respuesta a otra persona, es importante señalar que esto no nace de una inquietud propia y vendría siendo la etapa 1 Iniciación (CI1) de la TCI. Este proceso se inicia en el cerebro (con las neuronas que captan y transmiten información) y según la teoría del cerebro triuno, este considera lo que se siente para poder pensar y actuar, en este sentido se puede explicar que cuando ocurre una asignación, es decir, esa consulta impuesta, el **agente** puede sentir una diversidad de emociones, tanto primarias: alegría, miedo, tristeza, ira, desagrado y sorpresa, como secundarias: incertidumbre, confianza, optimismo, decepción, satisfacción, entre otras, lo que desencadena un pensamiento, el cual puede ser positivo o negativo y por último, actuaría para resolver esa asignación.

En el proceso de búsqueda de información se ven involucradas diferentes zonas cerebrales, en primera instancia el lóbulo frontal, en el cual se encuentra la corteza prefrontal, estructura encargada de la toma de decisiones la cual permite responder en general a la pregunta ¿qué se está percibiendo? La corteza prefrontal es la más importante en el proceso de toma de decisiones, específicamente la corteza prefrontal ventromedial es la estructura encargada de valorar las

consecuencias a largo plazo de una determinada decisión y la corteza prefrontal dorsolateral se encarga de la planificación y las expectativas sobre los resultados.

Tanto la corteza prefrontal como el hipocampo están involucrados en el aprendizaje, el **agente** está en un proceso de aprendizaje, de construcción de conocimiento, este debe centrarse en lo que le está diciendo el impositor, es decir, prestar atención, captar y transmitir la información por medio de las neuronas y almacenarla en la memoria (a corto plazo, o bien, consolidando la información en la memoria a largo plazo en el hipocampo) para poder luego buscar lo que se requiere. Cabe destacar, que la atención permite a la persona estar enfocada en un estímulo, y esto es lo que el agente requiere para poder entender y almacenar la información de la consulta en la memoria, para poder recordarla en el momento necesario y resolver la consulta. Esto se relaciona con el paso I del proceso de toma de decisiones: identificación del problema, el cual sería buscar información sobre el tema asignado.

Durante ese mismo período de atención y de memoria, surgen los pensamientos, los cuales se asocian con la corteza prefrontal y el lóbulo temporal, estos pueden ser positivos: establecer objetivos, soluciones, ideas, para resolver la consulta, o negativos: no saber qué hacer ni por dónde empezar; y las emociones, las cuales pueden guiar o alterar a los pensamientos y por lo tanto a las decisiones. Según Kulthau, en el primer paso del proceso de búsqueda y recuperación de información, las emociones que pueden surgir mayormente son las asociadas al miedo: incertidumbre (mayormente), preocupación, ansiedad, inseguridad, esto se desarrolla en la amígdala. Este primer paso está relacionado con la etapa 1 de iniciación de la TCI, pues es una fase donde la persona desconoce el proceso a seguir para realizar una búsqueda de información.

Con los pensamientos iniciales del agente que origina la consulta impuesta, surge la planificación del proceso o camino a seguir, es decir, organizar una serie de pasos a seguir para cumplir con el objetivo propuesto según la información captada. La planificación se lleva a cabo en la corteza prefrontal del cerebro, zona encargada de supervisar y regular conductas, emociones y tomar decisiones, esta serie de procesos se conocen como las funciones ejecutivas del cerebro. Así entonces, dentro de la TCI el **agente** debe organizar la información recibida y establecer lo que hará a continuación, es decir, planificar.

A través de la planificación, el agente deberá elegir qué hacer con la información, esto se relaciona con la etapa 2 Transferencia (CI2) de la Teoría de la Consulta Impuesta, aquí el agente ya tiene la tarea que debe buscar (lo que el impositor quiere). Esta etapa se relaciona con el paso II del proceso de toma de decisiones: establecer los criterios, es decir, debe analizar los recursos a su disposición y el tiempo. En este sentido, por un lado, el pensamiento crítico permite analizar dónde, cuándo y qué buscar, así como el orden de ideas y decisiones y por otro lado, la memoria permite recordar experiencias que puedan identificar los criterios requeridos.

Una vez que se establecen los criterios, pueden surgir diversas emociones, por ejemplo, la emoción de incertidumbre (que se origina desde la etapa 1 de la TCI) puede seguir presente, o puede ser reemplazada por el optimismo (emoción secundaria relacionada con la emoción primaria alegría), debido a que ya sabe qué y dónde debe buscar, ya que identificó el problema y estableció criterios.

Una vez que el agente tiene claro lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos, tomará una decisión, en el caso de la búsqueda, decidirá en donde puede encontrar la información en la biblioteca y así resolver la consulta impuesta.

Lo anterior da lugar a la etapa 3 de la TIC: Interpretación (CI3), en esta el agente (usuario) deberá transmitirle la consulta al intermediario, es decir, el bibliotecólogo. El agente transmite su consulta de acuerdo a la información que logró atender y memorizar del impositor. Esta etapa se enlaza con el paso III del proceso de toma de decisiones: ponderación de la importancia, es decir, deberá externar su necesidad con base en los criterios principales que analizó en el paso II del proceso de toma de decisiones.

La interpretación de la consulta considera a procesos como la comunicación, la percepción de ambas partes, las barreras cognitivas y los sesgos, debido a que el agente puede tener prejuicios hacia el impositor, el intermediario por su parte, puede experimentarlos si percibe que es una consulta que le realizan cada año o si está familiarizado con el impositor (profesor), ya que responderá de la manera en que cree que resolverá la consulta impuesta para el agrado del impositor, aquí el agente puede experimentar emociones secundarias como la confusión, frustración o duda, las cuales están relacionadas con la emoción primaria tristeza.

La tristeza se puede presentar debido a que el agente deberá plantear su consulta al intermediario a través de las representaciones mentales que pudo

organizar de lo dicho por el impositor, sin que esté presente para aclarar la duda, quedando expuesto a la percepción del intermediario y de cómo este decide solventar la consulta impuesta. En este sentido la comunicación es clave, ya que permite la clarificación de ideas de ambas partes y concretar acciones que favorecen la resolución de la consulta, de lo contrario se podría originar una inconformidad por parte del agente, al visualizar la no comprensión del intermediario como una situación negativa y dar lugar a emociones de enfado, angustia o preocupación activadas por la amígdala, cerrando las vías de pensamiento racional que le permitían recibir y organizar la información para una toma de decisión y reducir su accionar a irse de la biblioteca o bien generar un desacuerdo.

Una vez superada la etapa 3 Interpretación (CI3), el ciclo avanza a la etapa 4 Negociación (CI4), donde tanto el agente como el intermediario dialogan acerca de la pregunta establecida en la etapa anterior.

Durante la negociación cada parte expone su punto de vista, el agente puede expresar sus inquietudes, dudas, realizar nuevas preguntas, mientras que el intermediario muestra las alternativas que interpreta necesarias para guiar y resolver la consulta del agente. Aquí se desarrollan varias alternativas por parte de ambos hasta llegar a un acuerdo que resuelve o no satisfactoriamente la consulta y se pueden desencadenar diferentes reacciones en el proceso de comunicación, por lo que la empatía se convierte en una habilidad necesaria para la comprensión de la necesidad del agente y para guiarle en su proceso de búsqueda y recuperación de información. La etapa de negociación se relaciona con el paso IV del proceso de toma de decisiones: desarrollo de todas las alternativas, donde se toman en cuenta los recursos disponibles, en este caso, en la Biblioteca, tanto físicos como digitales que le puedan ser de utilidad al agente.

Las emociones que se pueden presentar en el agente en esta etapa son claridad o confusión, esto debido a que el intermediario puede ofrecer alternativas favorables (claridad) o desfavorables (confusión) con respecto a la necesidad de información que percibe del agente, de este modo, la escucha y la comunicación clara que genere el intermediario resulta clave para trabajar con un clima emocional positivo que permita al agente alcanzar niveles de pensamiento racional, dejando de lado pensamientos que conducen a emociones desfavorables (a nivel cerebral se controla la activación espontánea de la amígdala y se deja la supervisión de la negociación a la corteza prefrontal).

Una vez superada la etapa 4 Negociación (CI4), el agente entra en la etapa 5 Procesamiento (CI5), en donde el agente concreta la planificación considerando el asesoramiento que le brindó el intermediario, esto se relaciona a los pasos V. analizar alternativas, VI. decidir la alternativa y VII. toma de la decisión del proceso de toma de decisiones, ya que el agente analiza las propuestas planteadas por el intermediario y selecciona la que mejor se adapte a su necesidad, decidiendo en última instancia el camino a seguir que le permite resolver la consulta impuesta.

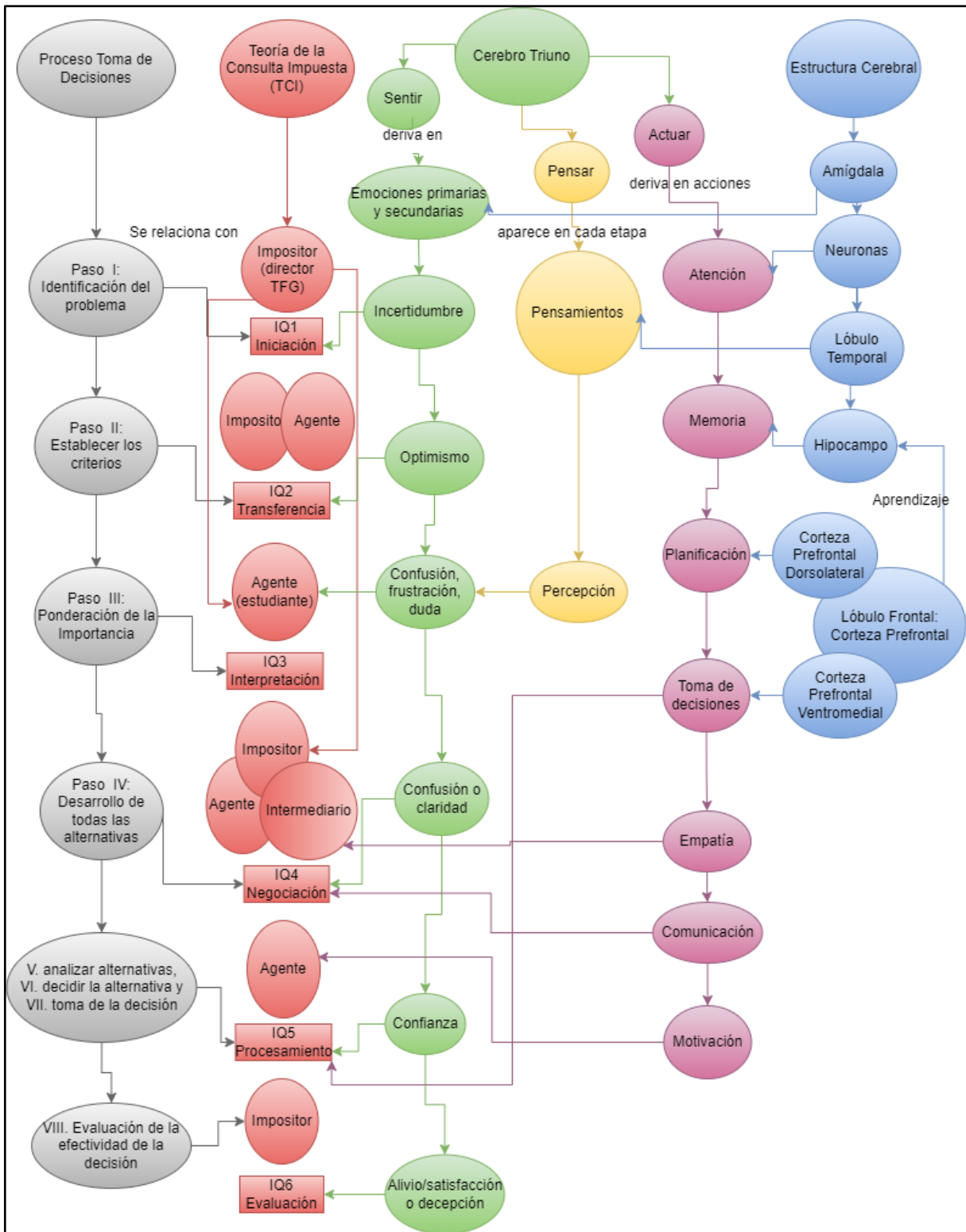
Durante la etapa de procesamiento surgen procesos cognitivos como la atención, motivación, planificación, pensamiento y toma de decisión. El enfoque del agente debe estar dirigido a lo que expresa el intermediario, con una atención sostenida que permita una claridad e interpretación de la guía que recibe. El intermediario (bibliotecólogo) puede observar y ajustar el clima afectivo que se genere en el contexto, manteniendo la confianza y motivación del agente quien deberá planificar a través de sus pensamientos las acciones que le conducen a una toma de decisión.

Después de este procesamiento (CI5), se llega a la última etapa del ciclo la Evaluación (CI6), en donde el agente valora la acción que llevó a cabo, permitiendo redefinir nuevos pasos a seguir en miras de solventar la consulta impuesta. En esta verificación, el agente puede experimentar emociones de alivio/satisfacción o decepción, ya que puede sentirse satisfecho con la información encontrada que sí resolvió su consulta y puede presentarla al impositor, o sentirse insatisfecho porque la información encontrada no resuelve su consulta o la información encontrada no era lo que esperaba.

Se observa como la etapa de evaluación se relaciona con el paso VIII del proceso de toma de decisiones: evaluación de la efectividad de la decisión, puesto que el agente ejecuta la valoración del recurso, consejo y dirección recibido por parte del intermediario para resolver su consulta impuesta.

Cabe mencionar que el ciclo no termina aquí, a pesar de que son solo seis etapas, el ciclo termina cuando el agente le lleva la respuesta de la consulta impuesta al impositor para su revisión, en este punto pueden suceder dos acontecimientos, el impositor está satisfecho con la información y termina el ciclo o el impositor solicita una nueva búsqueda para ampliar o modificar la información, en donde el ciclo empezaría nuevamente.

Figura 10. Proceso de Toma de Decisiones según la TCI y las neurociencias.



2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Escuela de Psicología de la UCR

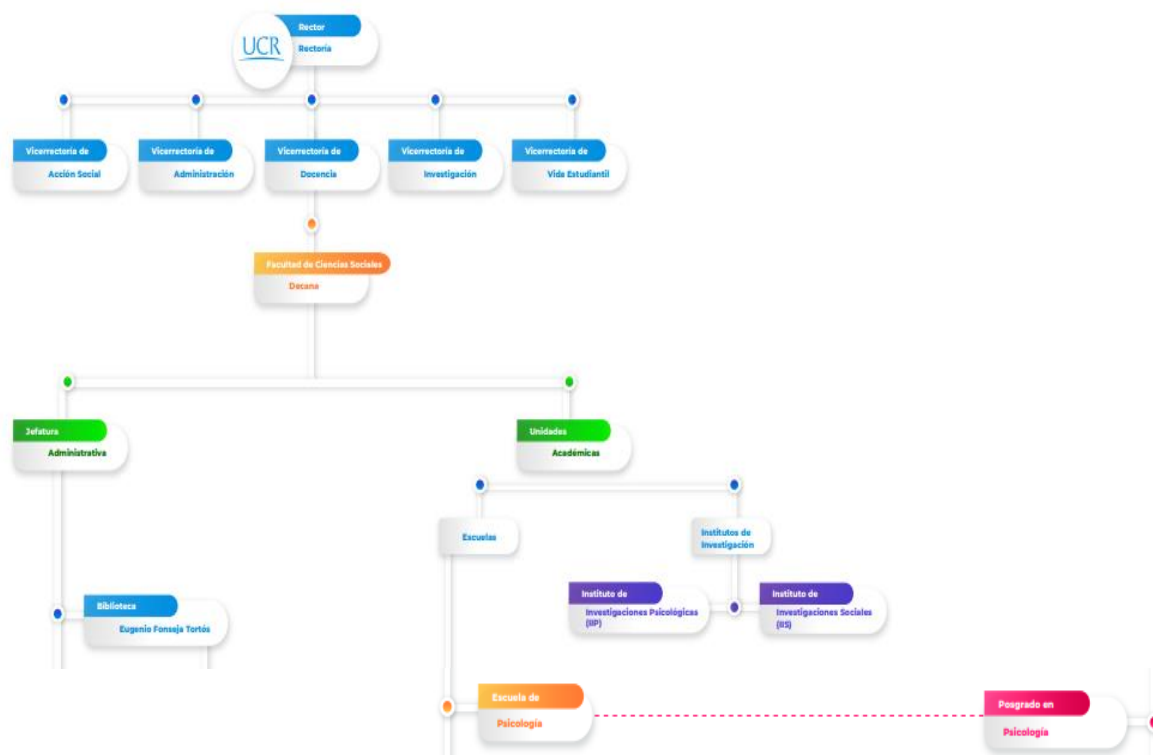
La Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica forma parte de la Facultad de Ciencias Sociales. En ella se imparte el grado de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, además cuenta con la carrera de Bachillerato y Licenciatura en la Enseñanza de la Psicología, en la cual se reciben cursos de pedagogía de la Facultad de Educación y solo puede ser cursada por el estudiantado que se encuentre matriculado en la carrera de Psicología.

La Escuela de Psicología surge a partir de la división del Departamento de Ciencias del Hombre, el cual se inició en el año de 1966 en Costa Rica, el mismo pertenecía a la Facultad de Ciencias y Letras de la Universidad de Costa Rica y se llevaba a cabo la formación de profesionales en Psicología a nivel de Bachillerato Universitario. Según la Escuela de Psicología (2020),

Esta Sección se convirtió luego en el Departamento de Ciencias del Hombre. A finales de 1976, el Departamento se dividió en dos escuelas: la Escuela de Antropología y Sociología por un lado y por el otro, la Escuela de Psicología, ambas en la recién formada Facultad de Ciencias Sociales (párr. 1).

Actualmente la carrera de psicología todavía pertenece a la Facultad de Ciencias Sociales, como se muestra en la figura 11:

Figura 11. Organigrama Facultad de Ciencias Sociales.



Nota. Universidad de Costa Rica. (2022). Organigrama Facultad de Ciencias Sociales (<https://www.fcs.ucr.ac.cr/index.php/acerca-de-la-fcs/organigrama>).

Desde esa división, la Escuela de Psicología ha pasado por diversas reformas, en el año de 1972 se completa el Bachillerato con dos años más para obtener el grado de Licenciatura en Psicología. En 1977 se aprueba un plan de estudios de Licenciatura Diversificada en Psicología Clínica de Adultos, Infantil y Psicología Social (Escuela de Psicología, 2020, párr. 2).

Aunado a esto, la investigación en esta escuela es una base tan importante que la Escuela de Psicología (2020), afirma que:

Dos procesos que han contribuido con la fortaleza en la formación académica y profesional de la Escuela de Psicología son: una fuerte vinculación con la investigación por la creación de un Centro, que posteriormente se convirtió en el Instituto de Investigación, y el aporte de profesionales costarricenses que realizaron estudios en el extranjero (Estados Unidos y Europa) e inmigrantes de países hermanos latinoamericanos (párr. 3).

La escuela de psicología cuenta con un amplio plan de estudios, el cual cuenta con una larga lista de cursos enfocados en diferentes factores de salud

mental, y para el año 2016 se contaba con una nueva reforma al plan, cabe rescatar que en este se cuenta con un total de ocho cursos enfocados únicamente al proceso de investigación, en estos se abarca el enfoque cuantitativo y cualitativo, sus instrumentos y técnicas de recolección de datos, su procesamiento, la manera de analizar los datos, entre otros elementos propios de cada una.

Desde esta perspectiva es importante señalar que en una cantidad significativa de cursos de la Carrera de Psicología, se realizan diversos tipos de investigación, además de contar con ocho cursos de investigación que se encuentran a lo largo del Plan de Estudios (Escuela de Psicología, 2008, p. 24).

Se puede afirmar entonces que la investigación es un tema importante en esta carrera, ya que desde el primer año se empieza el proceso investigativo y se plantea un perfil de salida donde el estudiante sea un agente activo en el proceso de investigación, así lo afirma la Escuela de Psicología (2008):

En cuanto a la investigación esta es un correlato esencial de la formación profesional, concibiéndose el perfil del graduado, como el de un psicólogo investigador; “científico-profesional”, que problematice, actúe con actitud crítica y analítica, enfrentando la realidad bajo una evaluación permanente (p. 24).

Es necesario aclarar que estos ocho cursos son aparte del proceso del trabajo final de graduación, es decir, no se contemplan como parte propia de la creación del mismo, a excepción del curso de investigación ocho, el cual no es necesario llevar solo si para el curso de investigación siete ya se tiene elaborado el anteproyecto y está listo para presentar a la Comisión de Trabajos Finales de Graduación.

No obstante, después se deben matricular nuevos cursos de investigación enfocados en el desarrollo de este trabajo final, donde el estudiantado puede realizarlo de acuerdo a las modalidades permitidas. La Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Psicología recibe propuestas de trabajos finales formuladas por los y las estudiantes según las modalidades establecidas en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación: Práctica Dirigida de Graduación,

Seminario de Graduación, Proyecto de Graduación y Tesis de Graduación, para poder desarrollar alguna modalidad bajo los parámetros que desea la escuela, esta posee un documento en línea llamado “Guía para la presentación de Anteproyectos Trabajos Finales de Graduación”, esto permite que los estudiantes y cualquier persona que desee conocer el procedimiento y la estructura conozcan bien los pasos a seguir.

Por ejemplo, el primer requisito para presentar el anteproyecto del trabajo final de graduación a la TFG es presentar el anteproyecto de TFG ante la comisión, pero para esto deben contar con una carta de aprobación del Comité Asesor (director de TFG y dos lectores) que debe ser enviada a la Comisión de TFG (Universidad de Costa Rica, 2017). Así se presentan los requisitos y la estructura que debe poseer el trabajo según la modalidad elegida a lo largo del documento.

La escuela cuenta con diferentes centros de investigación dentro de la UCR, por lo que es claro que es un componente fuerte que se explota en todas las áreas de la disciplina y se sumerge al estudiante en esa base investigativa.

Se sabe que las unidades de información universitarias están para apoyar esos procesos de investigación y en el caso de la Escuela de Psicología la biblioteca que se encuentra a disposición del estudiantado y los docentes es la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, la cual también es parte del edificio de Ciencias Sociales.

2.2.2 Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós

La Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós es parte del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, es la unidad de información especializada que se encuentra ubicada dentro del edificio de la Facultad de Ciencias Sociales, su labor es ser el centro de apoyo en información de las carreras que se encuentran en ese mismo edificio.

Según el portal de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica (2021), dentro de sus valores se encuentran:

-Respeto para las personas usuarias tanto de la Facultad como fuera de ella, para el cuerpo administrativo y docente, y respeto por la diversidad de ideas, costumbres, ideologías y creencias.

-Excelencia en el servicio para satisfacer las necesidades de información de las personas usuarias, en el desarrollo de las colecciones que apoyan procesos académicos de la Institución y del personal para lograr un alto nivel de calidad en el servicio.

-Trabajo en equipo para el logro de nuestra misión y visión, para propiciar un ambiente de cooperación, solidaridad y armonía y, para el cumplimiento de las metas.

-Integridad en todas nuestras acciones, conducta personal y, en el rescate y conservación de valores éticos y morales.

Aunado a lo anterior, se destaca su visión y misión:

Visión

Liderar el desarrollo de un sistema de bibliotecas, documentación e información efectivo, que estimule el quehacer académico y científico, dentro del ámbito universitario y con un alto impacto en el desarrollo nacional y regional.

Misión

El Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, apoya los programas sustantivos de Docencia, Investigación, Acción Social y Administración, mediante la adquisición, organización, almacenamiento, acceso y recuperación efectiva de recursos de información y la prestación de servicios de calidad, acordes con las nuevas tecnologías y orientaciones de los procesos de enseñanza-aprendizaje, que estimulen la creatividad en el quehacer científico y promuevan la asimilación, transformación y generación del conocimiento.

El Sistema de Información Cultural de Costa Rica (2020), señala que la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós es miembro fundador de la Comunidad Universitaria de Unidades de Información Especializadas en Ciencias Sociales (CUUICS), iniciativa que en una primera etapa agrupa a diversas unidades de

información especializadas en Ciencias Sociales en la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional, ambas en Costa Rica (párr. 1).

Esta biblioteca cuenta con una amplia colección que pueden servir de apoyo en el proceso educativo de la población universitaria, cuentan con diferentes ejemplares especializados en psicología que pueden ser consultados por el estudiantado de esta carrera, así como cuentan con recursos electrónicos que están a disposición de la comunidad estudiantil, tienen un profesional de la información encargado del área de referencia que debería cumplir con las labores de apoyo en la búsqueda y recuperación de información.

El Sistema de Información Cultural de Costa Rica (2020), afirma que, en la actualidad, esta unidad de información, se encuentra plenamente consolidada, contando con personal profesional y una planta física, en el primer piso de la Facultad de Ciencias Sociales; cuenta con una base de datos que en su conjunto agrupan información de más de 70 mil libros y revistas accesibles en las bibliotecas especializadas (párr. 2).

A nivel organizacional cuenta con personal profesional y calificado creando así un equipo de trabajo, el cual se conforma de la siguiente manera:

Coordinación:	M.Sc. Paola Barquero Sanabria
Kattia Alvarado Monge	Yuri Catalina Matamoros Solano
Ian Marcel Arthur Jiménez	Marvin Meza Castro
Karla Calvo Ramírez	Yadira Robles Araya
Sujey Kucina Gutiérrez Fonseca	Ana Julia Rodríguez Amparo
Rebeca Hartley Barrantes	Flor María Sánchez Muñoz
Marlin Tayira Hernández Guzmán	Carolina Valverde Carvajal
Gina Maritza Marengo Ramírez	José Luis Villegas Gómez

Esta unidad de información trabaja para el servicio del estudiantado, docentes e investigadores de las diferentes carreras de la facultad, por lo cual el profesional puede verse cargado de tareas y debe ayudar en la formación y enseñanza-aprendizaje de los usuarios, esta unidad de ser un apoyo en los diferentes procesos de investigación, debería proveer seguridad y autonomía para que el estudiantado logre tomar decisiones acertadas a la hora de resolver las tareas impuestas por los docentes. Así como el profesional en bibliotecología debe poseer las herramientas necesarias para poder entender lo que el usuario le pregunta y llegar a la solución más acertada.

Cabe mencionar que cuenta con salas de estudio individual y grupal para la mayor comodidad de la población, ya que les provee un espacio propio para el ejercicio de sus labores académicas, así como provee otro tipo de servicios, como préstamo de libros, catálogo en línea, préstamo interbibliotecario, devolución de materiales.

El Sistema de Información Cultural de Costa Rica (2020) menciona los servicios que ofrece la biblioteca:

- **Préstamo a Domicilio:** Se brinda a estudiantes de la universidad que tienen su carné al día. La duración máxima de cada préstamo es de cinco días.
- **Préstamo a Sala:** Consulta de material bibliográfico en la sala.
- **Servicios de Referencia**
- **Búsqueda en CD-ROM:** Se cuenta con CD-ROM especializados en el área de Ciencias Sociales en los cuales se efectúan búsquedas bibliográficas para los usuarios.
- **Préstamo Interbibliotecario:** Convenios cooperativos para la transferencia de información entre unidades de información afines a las Ciencias Sociales.
- **Alerta sobre nuevas adquisiciones:** Envío de información a todos y todas los docentes e investigadores de la Facultad de Ciencias Sociales sobre los diversos temas de interés que han ingresado a la unidad de información que competen a las disciplinas de estudio.
- **Consultas Bibliográficas:** Se efectúan a solicitud de los usuarios y se proporcionan en disquetes, en forma impresa o por correo electrónico.

→ **Acceso a Bases de Datos:** Se cuenta con tres microcomputadoras para consulta de los usuarios en nuestras bases de datos y facilidad de ingresar a la Red de Información en Ciencias Sociales en la siguiente dirección electrónica: <http://cuuics.fcs.ucr.ac.cr>

A pesar de que esta unidad ofrece una variedad de servicios, hay servicios de apoyo especializado que podrían complementar la atención, otorgándole a los usuarios una atención más personalizada. Los servicios que ofrece esta biblioteca son indispensables para sufragar necesidades de información.

En cuanto a la infraestructura, se encuentra en el segundo piso de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica, en la Ciudad de la Investigación, Finca 2, en la torre C, sin embargo, tiene salas de estudio en los demás pisos de la Facultad, sin contar el primero.

A continuación, se presentan algunas fotografías de la biblioteca:

Figura 12. *Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica.*



Nota: Adaptado de Facultad de Ciencias Sociales [Fotografía], por CIHAC, 2021 (<https://cihac.fcs.ucr.ac.cr/edificio/>).

Figura 13. *Sala de estudio Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós.*



Nota: Tomado del periódico Semanario Universidad. (21 de octubre, 2015).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3. Diseño Metodológico

3.1 Diseño de investigación y enfoque

La pasada investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, debido a que esta permitió conocer la realidad de una comunidad y se obtuvieron datos concretos de las experiencias, opiniones, actitudes y comportamientos de los sujetos. Por otra parte, el enfoque descriptivo permitió posteriormente describir esas situaciones reales más en profundidad, el porqué y el para qué de las decisiones tomadas y emociones presentes, así como la calidad de las actividades realizadas, relaciones, entre otros.

Fue descriptivo porque buscó detallar la situación real de la búsqueda de información en estudiantes que estaban desarrollando su TFG, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92), en la pasada investigación se describió cómo elegían, qué hacían, las decisiones tomadas en diferentes etapas según la Teoría de la Consulta Impuesta, las cuales se describieron para conocer de qué trata cada una y como se relacionaban su vez con la neurociencia, así como se explicaron cuáles fueron las emociones que pudieron estar presentes.

Por otra parte, fue exploratoria debido a que se abordó un tema que no se ha investigado con anterioridad en cuanto a relacionar el proceso de toma de decisiones con la Teoría de la Consulta Impuesta y la neurociencia, es así que el análisis de las decisiones y las emociones presentes en el estudiantado de la carrera de Licenciatura en Psicología durante su búsqueda y recuperación de información para su Trabajo Final de Graduación es un tema innovador, ya que no existen investigaciones que expliquen o analicen estos elementos en conjunto, por lo general, cada teoría y proceso se explica en otros estudios de manera individual.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014),

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas

o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (p. 91).

Por su parte, Cazau (2006), menciona que en “la investigación exploratoria se busca información sobre algún tema o problema por resultarnos relativamente desconocido... Este estudio culmina cuando hemos obtenido el conocimiento suficiente como para hacer un listado de los diferentes factores que suponemos vinculados” (p. 26).

Aunado a lo que se señaló, Guadalupe Núñez *et al.* (2017) acotan que:

Esta etapa se da cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio o nuestro conocimiento del tema es tan vago e impreciso que nos impide sacar las más provisionales conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no lo son (p.53).

Este diseño exploratorio permitió utilizar una guía de preguntas para identificar las decisiones de los sujetos que imperan en la actualidad alrededor de la información seleccionada para la elaboración de sus investigaciones, así como fue posible establecer un marco general de las acciones de los individuos de la muestra para identificar decisiones y emociones semejantes que estuvieron presentes en ese proceso, por eso es el que se ajustó a los objetivos planteados.

Por otro lado, el enfoque de esta investigación fue mixto, ya que se utilizaron elementos cualitativos y cuantitativos, los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008 citados por Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 234).

Las estrategias cualitativas permitieron la recolección de datos de experiencias y opiniones de los sujetos escogidos, es decir, se lograron conocer las decisiones y emociones que presentaron en su búsqueda de información de manera directa, así como su percepción en cuanto a los servicios que ofrece la BEFT como apoyo a su proceso investigativo, la información principal en las investigaciones cualitativas derivan de la realidad social de un grupo de personas en un lugar

determinado; por su parte, las estrategias cualitativas permitieron conocer el porcentaje en el grado de acuerdo o desacuerdo del estudiantado de Licenciatura en Psicología según enunciados sobre las decisiones, emociones y el uso de la biblioteca.

Para efectos de este estudio estas estrategias sirvieron para recolectar las diferentes experiencias en la BEFT, compararlas, evidenciar si existían o no similitudes, y realizar un análisis preciso de la situación actual en el proceso de búsqueda de información de una consulta impuesta en el estudiantado de Licenciatura de Psicología, con el fin de entender mejor las decisiones y con esto poder ofrecer un mejor servicio dirigido a la investigación.

3.2 Sujetos de investigación y fuentes de información

Se determinó trabajar con dos poblaciones; primero, con el estudiantado de la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Psicología de la Universidad de Costa Rica que se encontraban en su proceso de elaboración del trabajo final de graduación, los cuales formaron un total de 73 estudiantes matriculados en los cursos de investigación; y segundo, con la coordinadora de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica, debido a que es quien pudo ayudarles en su proceso de elaboración del anteproyecto de TFG.

En la muestra fueron 20 estudiantes que representan el 25% de la población, la selección se hizo por un método no probabilístico, específicamente un muestreo por cuotas, Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaron que “la muestra por cuotas se utiliza mucho en estudios de opinión y mercadotecnia. Por ejemplo, los encuestadores reciben instrucciones de aplicar cuestionarios o realizar entrevistas abiertas a individuos en un lugar público” (p. 387), este tipo de muestreo encajó con la finalidad de los objetivos, ya que se escogió un grupo que cumpliera con criterios de inclusión y exclusión que se detallan más adelante, estos criterios permitieron delimitar la población de estudio y tener un grupo homogéneo, es decir, con características similares que permitieron realizar el análisis de su situación actual, si bien pudo ser que algunos sujetos quedaron por fuera, es el que más se ajustó, ya que se pretendió la exploración del tema en el campo universitario, es decir, conocer comportamientos dependiendo de la categoría de análisis, este permitió de cierta

manera contar con una muestra que representó características de una parte de la población seleccionada.

Los criterios de inclusión que se definieron para la selección de la muestra se detallan a continuación:

Criterios de inclusión para el estudiantado: estos se definen para obtener un grupo de estudiantes que poseen características similares en cuanto a grado académico.

1. Ser estudiantes activos de la Universidad de Costa Rica inscritos en la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Psicología, cabe recalcar que a pesar de que la carrera contempla el grado de bachillerato, para este criterio solo se tomó como población de estudio a los sujetos que se encontraban cursando la Licenciatura.
2. Encontrarse realizando su trabajo final de graduación, sin importar la modalidad.
3. No necesitar de un intermediario para contestar el instrumento (a menos que sea para una interpretación de lesco).

Criterios de inclusión para el profesional en bibliotecología: estos se definen para establecer características de un grupo específico según su área de trabajo.

1. Ser profesional graduado de la carrera de Bibliotecología.
2. Trabajar para la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós.
3. No necesitar de un intermediario para contestar el instrumento (a menos que sea para una interpretación de lesco).

Criterios de exclusión para el profesional y el estudiantado: estos se definen para evitar las barreras que impiden la participación de la muestra en la investigación.

1. Presentar alguna limitación cognitiva o motora que le impida a la persona realizar el cuestionario.
2. No hablar el idioma español.

3.3 Cuadro de categorías

Para el trabajo final de graduación se presentaron tres categorías principales para el análisis del proceso de búsqueda y recuperación de información del estudiantado de la carrera Licenciatura en Psicología que utiliza la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, las cuales se presentan en la tabla 3.

Tabla 3. Cuadro de variables para análisis de los objetivos, definición conceptual e instrumentos.

Objetivo específico	Variable o dimensión	Definición Conceptual	Instrumentos
1. Identificar las emociones que tiene el estudiantado de la Licenciatura en Psicología durante la búsqueda de información para la formulación del anteproyecto de investigación.	Emociones en la búsqueda de información	“En el ser humano, la experiencia de una emoción involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utiliza para valorar una situación concreta e influyen en el modo en el que se percibe dicha situación” (Departamento de Psicología de la Salud, 2007, p. 4).	Adaptación de la Escala de Likert e inteligencia emocional en estudiantes universitarios (ver apéndice 3).
2. Identificar las decisiones	Decisiones en la	Se sugiere el concepto de decisión como	Adaptación del Formulario del

<p>que tiene el estudiantado de la Licenciatura en Psicología durante la búsqueda de información para la formulación del anteproyecto de investigación.</p>	<p>búsqueda de información</p>	<p>acción que comienza en la mente humana y finaliza en la concreción del acto correspondiente, pasando siempre por las etapas del pensar y ejecutar. Es decir, las decisiones como un proceso cíclico siempre influenciado por los conocimientos, expectativas y experiencias previas que posee quien debe tomar la decisión, y que terminan por cambiar la conducta de éste frente a la situación (Vélez Evans, 2006, p. 157).</p>	<p>Test de Autoevaluación en la Toma de Decisiones (ver apéndice 4).</p>
<p>3. Determinar las necesidades de recursos de información y materiales bibliográficos de los estudiantes de la Licenciatura en Psicología con respecto a los servicios de investigación que posee la BEFT.</p>	<p>Necesidades de recursos de información y materiales bibliográficos</p>	<p>Las necesidades de información no son más que la carencia de conocimiento sobre un fenómeno. Y por su parte el fenómeno de la determinación de las necesidades consta de tres fases: el surgimiento de las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades.</p> <p>El comportamiento informativo es la</p>	<p>Adaptación de la Encuesta de Satisfacción Servicio de Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Veracruzana (2016). (Ver apéndice 5).</p>

		manera en que se manifiestan las necesidades al realizar una búsqueda en fuentes y recursos informativos, la cual está sujeta a factores internos y externos (Rodríguez Gallardo, 2005, párr. 16-17).	
4. Determinar las habilidades, conocimientos y actitudes del profesional en Bibliotecología que apoya el servicio relacionado con investigación en la BEFT.	Habilidades, conocimientos y actitudes del profesional en Bibliotecología	“Se trata pues de estructurar perfiles profesionales por competencias que conjuguen conocimientos, procedimientos, habilidades y actitudes para que los profesionales participen activa, competitiva y creativamente en los procesos de desarrollo social sustentable e incluyente” (Escalona Ríos, 2010, p. 4).	Adaptación de la Escala Likert de elaboración sobre habilidades, conocimientos y actitudes del profesional en Bibliotecología

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

En este apartado se explican los instrumentos seleccionados para realizar la recolección de información, los cuales se aplicaron a dos poblaciones: la profesional en bibliotecología Paola Barquero Sanabria, coordinadora de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, y el estudiantado de la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Psicología.

La primera técnica de recolección de información es para recolectar los datos cuantitativos, es una encuesta autoadministrada que se envió por correo electrónico a los setenta y tres (73) estudiantes matriculados en los cursos de TFG, así como también se publicó en los diferentes grupos de la universidad en la red social Facebook, sin embargo, solo respondieron veinte (20). El instrumento proporcionado al estudiantado de la carrera de Licenciatura en Psicología fue aprobado y validado por la directora de tesis, el director de la EBCI, una docente perteneciente a la Comisión de TFG de la EBCI y un estudiante de Psicología que se encuentra desarrollando su TFG, constaba de 20 ítems divididos en cuatro secciones, la primera recolectaba información general, donde se preguntó el rango de edad, el sexo y la modalidad del TFG, la segunda se enfocaba en las emociones en el proceso de búsqueda de información, donde se establecieron las subvariables: tipo de emoción, percepción del entorno, gestión emocional y actitud frente a situación (comportamiento). La tercera sección se enfocó en la toma de decisiones, más específicamente: experiencia en la biblioteca, alternativas de búsqueda, análisis de la situación, decisión de la búsqueda. Por último, la cuarta sección se enfocó en el uso de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, esto para conocer el tipo de material, acceso al material, utilidad de los materiales, guía profesional.

La encuesta fue acerca del proceso de toma de decisiones y búsqueda de información del estudiantado universitario referente a las emociones que se presentaron durante la elaboración de su trabajo final de graduación, fue con base en el instrumento llamado Escala de Likert e inteligencia emocional en estudiantes universitarios (ver apéndice 3), el cual se utilizó de manera reducida y adaptada, se adaptaron las preguntas y la escala de medición al contexto nacional y universitario de la UCR según cada apartado para cumplir con los objetivos del estudio y la

revisión bibliográfica. Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman en cuanto a la escala de Likert que:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala (p. 238).

Estas escalas permiten conocer niveles de acuerdo o desacuerdo, frecuencia, conocimiento, de una población, por eso se ajusta al objetivo de las emociones, donde el estudiantado deberá elegir una opción valorando entre diversos enunciados.

En cuanto al apartado de las decisiones, se utilizó y se adaptó la escala del cuestionario validado por el Servicio de Atención Psicológica (SAP) de la Universidad de Cádiz llamado Formulario del Test de Autoevaluación en la Toma de Decisiones (ver apéndice 4), el cual consta de 18 preguntas con una escala de respuesta que va desde 0 (no) a 3 (siempre), la adaptación se realizó en la escala que se utilizó, ya que esta constó de las tres opciones: Sí, No y A veces, esto debido a que esta escala permitió medir el proceso de toma de decisiones basado en las decisiones en un momento específico que tomaría la persona frente a diferentes acciones.

Para las necesidades de información y material bibliográfico se utilizó y adaptó el instrumento Encuesta de Satisfacción Servicio de Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Veracruzana (2016) (ver apéndice 5), la cual permitió medir el nivel de satisfacción con los servicios, recursos y atención de la biblioteca para cubrir necesidades de información, sin embargo, esta solo cuenta con tres apartados: Servicios, que consta de once preguntas dirigidas a la calidad y eficiencia de los servicios de la biblioteca, Personal, que consta de cinco preguntas dirigidas a la atención del profesional dentro de la biblioteca, ambos apartados utilizan una Escala Likert de satisfacción que va desde Muy satisfecho a No satisfecho; el tercer apartado Otros, consta de tres preguntas cerradas dirigidas a frecuencia y horario. En el caso de este instrumento, se adaptó de tal manera que su escala de elección poseía tres opciones: Satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Insatisfecho.

No se encontró ningún instrumento que contara con apartados dirigidos a las necesidades de otros recursos específicos como bases de datos, por lo que se

adaptaron los instrumentos anteriores para poder incluir preguntas relacionadas a estas y cualquier otra pregunta referente al tema investigado que no se encontraron en los instrumentos elegidos. Además, en el eventual caso de que alguna escala de los instrumentos no fue de gran utilidad para las preguntas planteadas, se adaptaron según la necesidad de respuesta para los objetivos.

Es por ello que es importante utilizar las Escalas de Likert como método de recopilación de información, ya que le permitieron al investigador comprender a fondo la subjetividad de la persona, así como su percepción en cuanto al problema y a la vez cuantificar las respuestas para obtener una mayor representatividad y proponer así una mejor solución.

El instrumento proporcionado al estudiantado de la carrera de Licenciatura en Psicología fue aprobado y validado por la directora de tesis, el director de la EBCI, una docente perteneciente a la Comisión de TFG de la EBCI y un estudiante de Psicología que se encuentra desarrollando su TFG, constaba de 20 ítems divididos en cuatro secciones, la primera recolectaba información general, donde se preguntó el rango de edad, el sexo y la modalidad del TFG, la segunda se enfocaba en las emociones en el proceso de búsqueda de información, donde se establecieron las subvariables: tipo de emoción, percepción del entorno, gestión emocional y actitud frente a situación (comportamiento). La tercera sección se enfocó en la toma de decisiones, más específicamente: experiencia en la biblioteca, alternativas de búsqueda, análisis de la situación, decisión de la búsqueda. Por último, la cuarta sección se enfocó en el uso de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, esto para conocer el tipo de material, acceso al material, utilidad de los materiales, guía profesional.

La segunda técnica de recolección, utilizada para recolectar los datos cualitativos, es una entrevista semiestructurada dirigida al profesional de la información que labora en la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós (M.Sc. Paola Barquero, coordinadora) que permitió conocer sus habilidades, actitudes y conocimientos frente a una consulta impuesta del estudiantado para la realización de su anteproyecto de TFG. Este instrumento para la entrevista con el bibliotecólogo fue aprobado y validado por la directora de tesis.

Para poder realizar la entrevista se definieron subvariables relacionadas con las variables que la guiaron en concordancia con los objetivos de la investigación y para cada uno de ellos se definieron las preguntas principales que se buscó

responder durante la entrevista, al ser semiestructurada, dió la libertad de poder realizar preguntas abiertas que no se contemplaron antes, esto según avanzó la entrevista, con el fin de ampliar o profundizar en algunos temas que parecieron pertinentes o que brindaron claridad en el abordaje y entendimiento del tema tratado.

Cada categoría de análisis permite conocer la experiencia y el pensamiento del bibliotecólogo para responder el objetivo de la investigación, vinculados directamente con la parte bibliográfica de los ejes (ver tabla 4).

Tabla 4. *Ejes principales y categorías para el instrumento de recolección de información brindada por el profesional en bibliotecología.*

Eje principal	Categoría de análisis
Habilidades	Asertividad, comunicación clara, disponibilidad, adaptación a la persona, al espacio, a la búsqueda, a sus emociones.
Conocimiento	Colección, bases de datos por áreas, gestores, proceso de investigación.
Actitudes	cooperación, empatía, amabilidad, proactivo, innovador, flexible.

3.5 Procedimiento

Primero, se realizó una revisión bibliográfica en diferentes documentos: revistas, libros, tesis, artículos científicos, bases de datos (Dialnet, Scielo, Redalyc), para conocer qué *test* existentes se relacionan al tema y encajaban con los objetivos y a la vez se recabó información necesaria para poder realizar la adaptación de los mismos en los casos necesarios, así como para la formulación de las preguntas que se aplicaron por medio de la entrevista a la bibliotecóloga y coordinadora de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós en el área de búsqueda y recuperación de información y los recursos físicos y digitales de la misma, una vez realizados ambos instrumentos por cada población designada, se compararon las respuestas con la revisión bibliográfica hecha con anterioridad.

La revisión bibliográfica contó con un amplio contenido en el campo del comportamiento informacional, incluyendo por supuesto la búsqueda y recuperación de información en diferentes fuentes y la Teoría de la Consulta Impuesta, además del Proceso de Toma de Decisiones, el cual fue de suma importancia para conocer el comportamiento de las personas usuarias ante la información, y cómo estas pudieron determinar diferentes emociones y pensamientos. También se analizó ese proceso de toma de decisiones desde las neurociencias, que dieron a conocer las estructuras involucradas de acuerdo a cada paso del proceso.

Con base en la información que se adquirió, se utilizaron tres cuestionarios ya elaborados, los cuales se adaptaron en tres instrumentos para el estudiantado, consistieron en cuestionarios autoadministrados, cada uno evaluó un aspecto distinto, el primero evaluó su proceso de toma de decisiones, éste determinó las respuestas del estudiantado según los ocho pasos del proceso de toma de decisiones, que dio a conocer si su elección los llevó o no a resolver su interrogante inicial; además de una sección que hizo referencia a la atención recibida por parte del profesional en Bibliotecología.

El segundo cuestionario identificó las emociones presentes en ese proceso de toma de decisiones, en este se añadieron algunas preguntas para lograr respuestas un poco más centradas en el tema, esto debido a que el instrumento sí presentó preguntas útiles, pero no tan específicas, por lo que para evitar eso, se ajustó a la información recopilada.

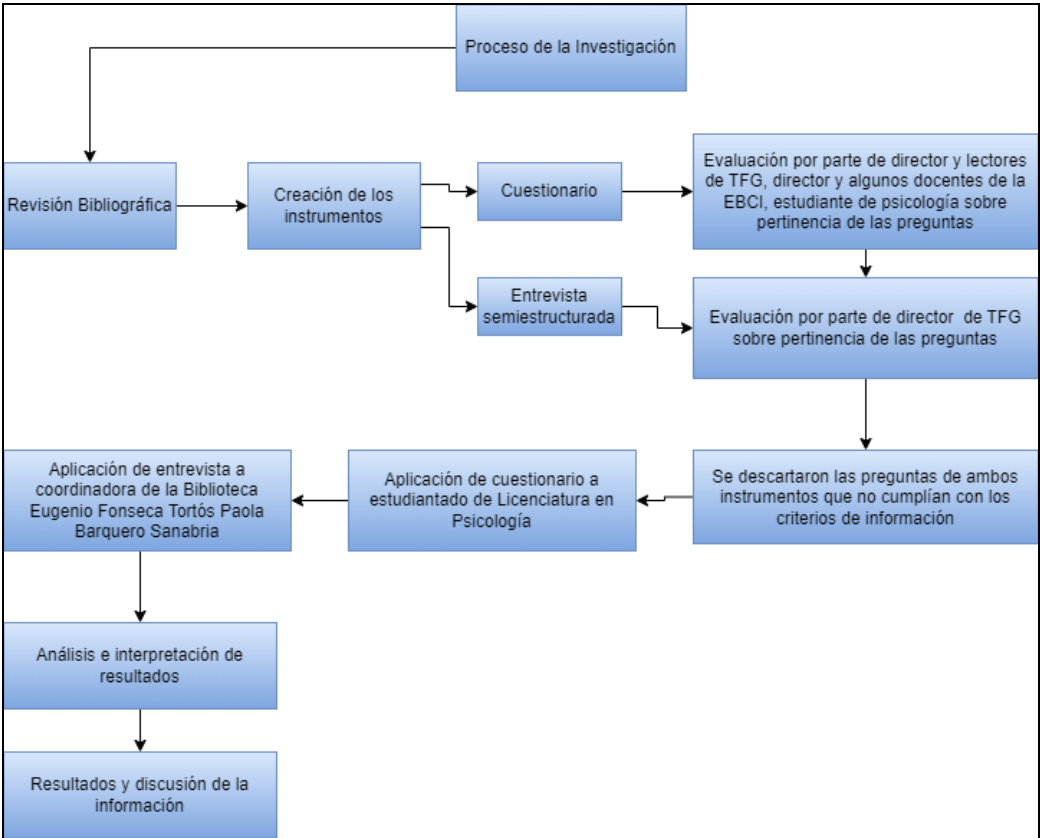
Se seleccionó un “juez”, es decir un experto que leyó y evaluó los ítems propuestos, tanto los nuevos como las modificaciones, esto con el fin de poder aplicar un instrumento que fue fácil para la población y a su vez permitió la mejor recolección y análisis de los datos requeridos.

Posteriormente, se hizo una reducción de ítems, para esto se creó un cuadro en excel donde se establecieron las variables y subvariables de análisis para cada una, se leyeron y analizaron cada uno de los ítems para observar si encajaba en la finalidad de alguna subvariable o si por el contrario debía ser modificado o eliminado, si cumplía con el objetivo de la variable, se establecía dentro de una subvariable, es decir, ese ítem sería utilizado en el cuestionario, si no cumplía con el objetivo y modificarla no era una opción, ya que podía ser una pregunta redundante o innecesaria, se eliminaba del cuestionario, al final solo se dejaron aquellos que respondieron de manera directa a los objetivos de la investigación, luego de realizar

las correcciones correspondientes y una vez validados los instrumentos, se les aplicaron los cuestionarios al estudiantado universitario de la Escuela de Psicología que estaban investigando para su anteproyecto del Trabajo Final de Graduación.

Por último, se llevó a cabo el análisis de las respuestas según la escala escogida, organizando la información en una base de datos en Excel que contiene las principales categorías y en cada una hay una subcategoría que la conforma, se estableció un marco general de las respuestas, viendo semejanzas y diferencias, se eliminó información que no se ajustaba a los objetivos de la investigación, se analizó la información de cada pregunta, se interpretaron los significados dados en las respuestas y se establecieron las respuestas de las mismas para conocer el Proceso de Toma de Decisiones del estudiantado universitario y las habilidades y conocimientos de los profesionales en Bibliotecología, una vez hecho esto, se relacionaron los datos obtenidos con la parte teórica del estudio para una mejor explicación del análisis, como se aprecia en la figura 14.

Figura 14. Procedimiento para la realización de la presente investigación.



3.6 Análisis de la información

El análisis de la información se divide en dos partes: primero un análisis descriptivo donde se presentan las características de interés de la muestra (edad, sexo, modalidad de TFG) y el uso, frecuencia y nivel de satisfacción de los servicios de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós para con los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Psicología de la UCR. En la segunda parte se presenta un análisis del proceso de toma de decisiones y las emociones según la TCI.

Para la realización del segundo análisis se definieron categorías que permitieron organizar el estudio y conducirlo de acuerdo con los objetivos planteados desde inicios de la investigación. Estas categorías se definen a continuación:

1. **Categoría Informacional (CI):** se refiere al conocimiento que el estudiantado tiene de sí mismo en cuanto a su habilidad para buscar información, sus propias emociones y su regulación emocional.
2. **Categoría Interpretativa:** se define para organizar información sobre las emociones, la claridad de objetivos y planificación que realiza el estudiantado de la carrera de psicología, UCR una vez que reciben las orientaciones de su director de TFG, para dar respuesta a la consulta.
3. **Categoría Comunicativa:** se define para identificar las emociones al realizar la consulta ante el personal de la biblioteca, así como la percepción de la comunicación y relación que desarrolla el estudiantado con el personal de la biblioteca.
4. **Categoría de Visualización:** se define para identificar las emociones presentes, la visualización de alternativas de fuentes de información y sus beneficios y consecuencias ante la respuesta del personal de la Biblioteca sobre su consulta de información.
5. **Categoría de Aplicación y Reflexión:** se define para organizar las emociones, las acciones y reflexiones que lleva a cabo el estudiantado una vez que ejecuta la alternativa elegida para solventar la consulta impuesta.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se dan a conocer las respuestas brindadas por las poblaciones del estudio para posteriormente ser analizadas, tomando como marco estructural la Teoría de la Consulta Impuesta, la toma de decisiones y algunos procesos cognitivos que emergen dentro de éste contexto y no se pueden dejar de lado.

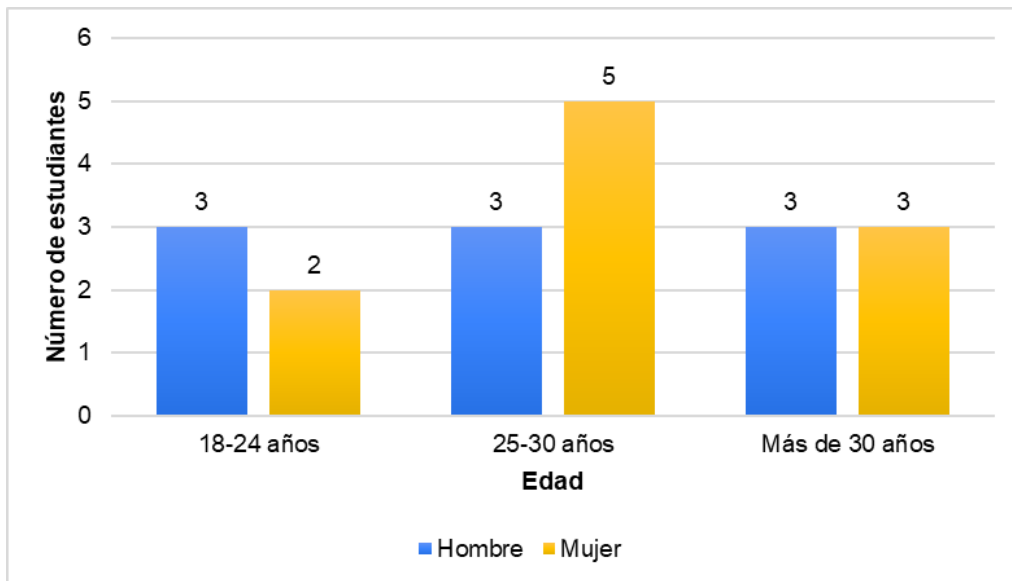
4.1 Análisis descriptivo

En este apartado se describen las poblaciones del estudio, para apreciar las características de la muestra que están relacionadas con el uso que realizan de la BEFT, así también como su satisfacción con servicios, materiales o recursos.

4.1.1 Caracterización de poblaciones del estudio

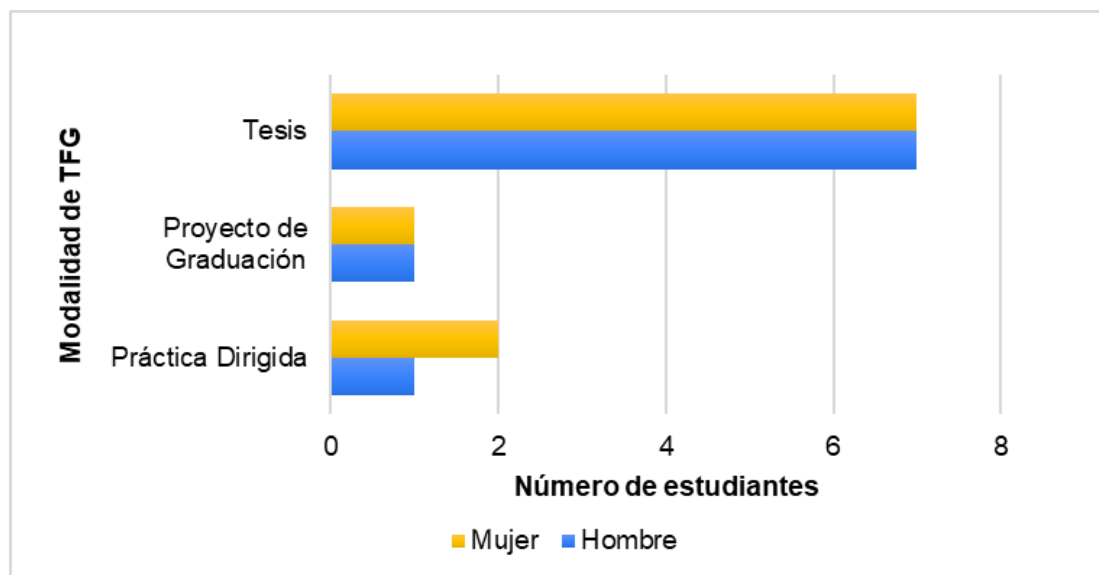
En esta investigación participó un profesional en bibliotecología, la coordinadora de la BEFT Paola Barquero Sanabria, por medio de una entrevista semiestructurada (ver anexo 1) y 20 estudiantes de la carrera Licenciatura en Psicología, que representan el porcentaje de 25%, el mínimo para realizar el análisis, porque no hubo respuesta de los demás estudiantes, que en total eran 73 matriculados en los cursos para el desarrollo de su TFG de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica. De estos estudiantes se tiene que el 45% son hombres, el 50% mujeres y hubo una persona que prefirió no indicar su sexo. Se tiene además que en su mayoría las mujeres tienen edades entre los 25 y 30 años mientras que en los hombres hay una concentración igual en las distintas categorías de edades que se consultaron como se muestra en la figura 15. Y si se observa la edad sin importar el sexo, el rango de mayor respuesta fue el de 25 a 30 años con un 40% (8 personas), el segundo es el rango de más de 30 con un 35% (7 personas) y por último el rango de 18 a 24 años con un 25% (5 personas). Con respecto a la modalidad de TFG que el estudiantado se encuentra realizando, se encontró que un 75% (15 respuestas) respondió tesis, 15% práctica dirigida, un 10% proyecto de graduación y ninguna respuesta para seminario de graduación (ver figura 16).

Figura 15. Edad y sexo de los estudiantes de la carrera Licenciatura en Psicología de la UCR, matriculados en los cursos de TFG que participaron en el estudio, II Ciclo 2022.



Nota. Faltó incluir un estudiante que prefirió no decir su sexo y tiene más de 30 años.

Figura 16. Modalidad de TFG que se encuentra desarrollando el estudiantado de la carrera Licenciatura en Psicología de la UCR (muestra del estudio), II Ciclo 2022.

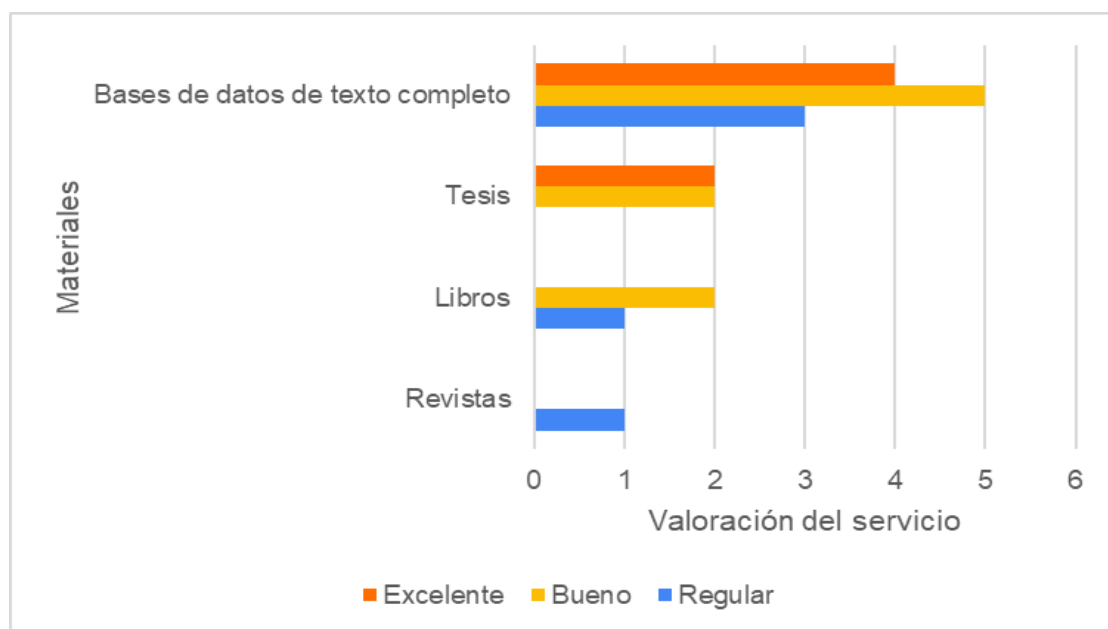


Nota. Un estudiante prefirió no decir su sexo, éste optó por modalidad de tesis.

4.1.2 Uso de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós

La BEFT es la unidad de información más grande que se encuentra en la Facultad de Ciencias Sociales, donde se imparte la carrera de Licenciatura en Psicología y esta biblioteca es la encargada de solventar las necesidades de información de esta población. En general los servicios que brinda esta biblioteca son buenos o excelentes para la mayor parte de la muestra del estudio (75%), siendo las bases de datos de texto completo el material más utilizado, aunque también utilizan tesis, libros y revistas (ver figura 17). Las bases de datos son el material más difundido por la biblioteca, constantemente promueven su uso por medio de capacitaciones, así como existe un convenio con los docentes, desde la biblioteca se imparte la capacitación y los estudiantes deben utilizar las bases de datos en los trabajos asignados por los docentes, de esta manera se explica por qué es el material más utilizado y mejor valorado.

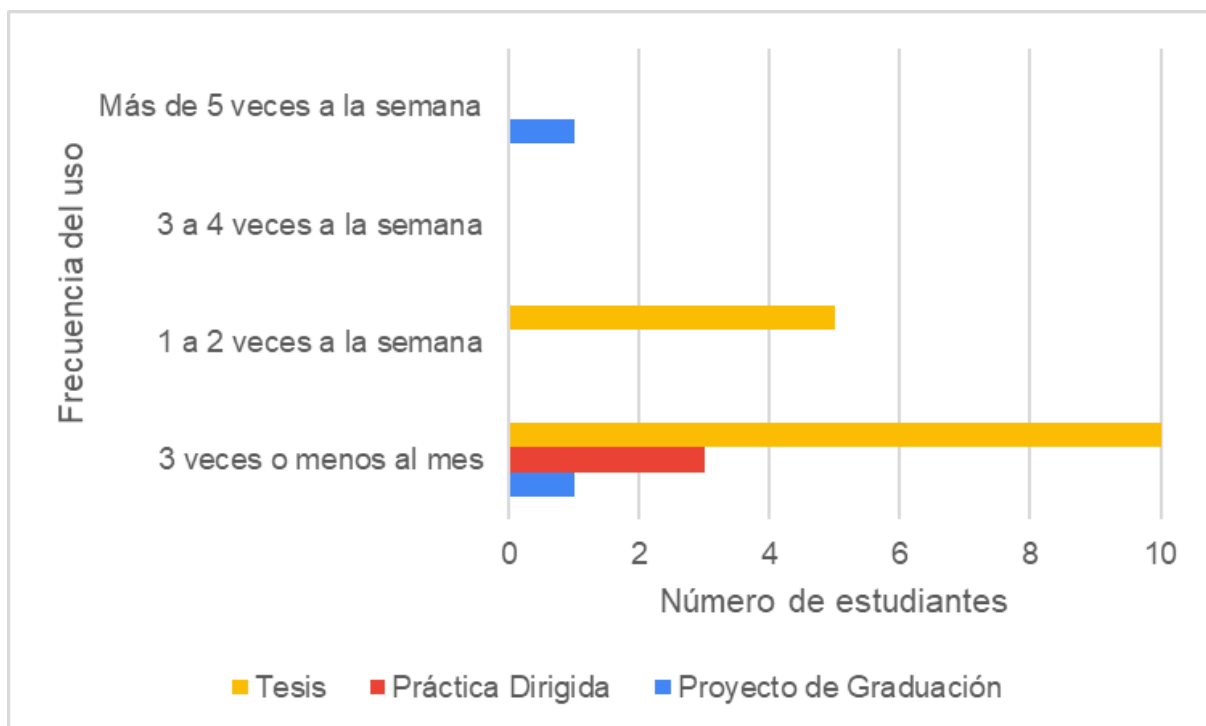
Figura 17. Calificación global de los estudiantes de la carrera de Psicología (muestra) a los servicios de la BEFT según el material que utiliza con mayor frecuencia, octubre 2022.



Cabe mencionar que ante una necesidad, es importante que la biblioteca cuente con una variabilidad de recursos y fuentes de información para resolver la consulta, por lo que en este caso, puede afirmarse que al contrastar la necesidad de información del estudiantado con los servicios de la BEFT, existen diversos materiales que cubren esas necesidades informacionales.

Con respecto a las visitas que estos estudiantes realizan a la biblioteca se puede mencionar que en su mayoría (matriculados en la modalidad de tesis) asisten a la biblioteca con poca frecuencia, como se muestra en la figura 18, se tiene que un 70% del estudiantado asiste a la biblioteca 3 veces o menos al mes, un 25% asiste de 1 a 2 veces a la semana, un 5% más de 5 veces a la semana y la opción 3 a 4 veces a la semana no obtuvo ninguna respuesta.

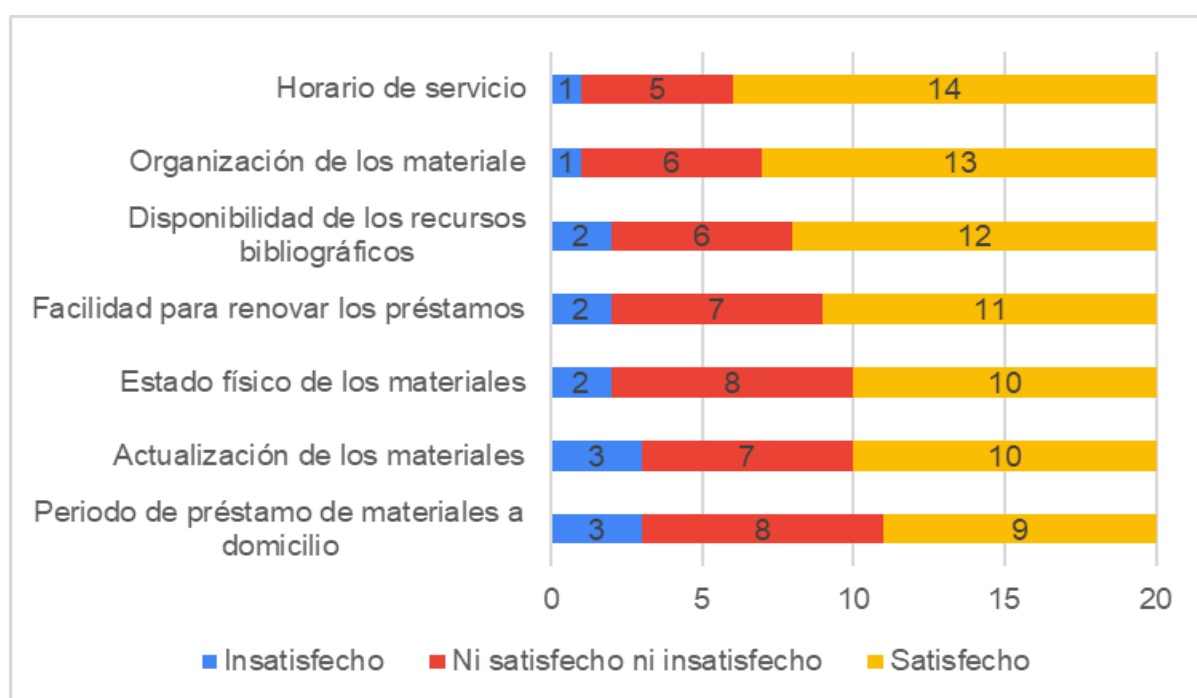
Figura 18. Frecuencia de uso de los servicios de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós por parte de los estudiantes de la carrera de psicología (muestra), II Ciclo 2022.



En cuanto a la asistencia del estudiantado a la biblioteca, según la coordinadora P. Barquero Sanabria, la pandemia ha cambiado mucho esa interacción con la biblioteca, ya que las generaciones del 2019 hasta ahora 2022, las cuales pueden ser las que se encuentran desarrollando su TFG, han llevado los cursos de manera virtual, entonces se han acostumbrado a buscar en internet, ella menciona que se han hecho esfuerzos para atraerlos a la biblioteca por medio de la promoción de servicios, pero que al no haber formado vida universitaria el hábito de asistir y buscar información en la biblioteca no está presente en estas poblaciones (comunicación personal, 20 de octubre de 2022).

En relación con la satisfacción que posee el estudiantado que participó en el estudio con los servicios que ofrece la BEFT, se tiene que en general (más del 50% de la muestra) se encuentran satisfechos específicamente con horarios, organización y estado de materiales, como se observa en la figura 19. Dentro de los aspectos que se pueden mejorar están el periodo de préstamo de materiales a domicilio y la actualización de materiales, ya que estos fueron los menos valorados con satisfacción.

Figura 19. Satisfacción de los estudiantes de la carrera de Psicología (muestra) con horario, organización y algunos servicios de la BEFT, octubre 2022.



Algunas de las razones de esa satisfacción puede deberse a que el horario de la biblioteca en tiempo lectivo es de las 7:00 de la mañana a las 7:45 de la noche, aunque de igual manera atienden solicitudes después de la hora de cierre, la colección cuenta con más de 100 a 150 000 ejemplares en una base de datos, así como la colección en físico está organizada de forma ordenada: en el primer piso se encuentra la mapoteca y un espacio reservado para colecciones valiosas (fuera del alcance del público), en el segundo piso, libros generales o de colección general y la colección de publicaciones periódicas y en el tercer piso las colecciones especiales, trabajos finales de graduación y materiales de reserva de urna (acceso restringido), aquí se puede afirmar que esa satisfacción del estudiantado deriva del hecho de que la BEFT cubre sus necesidades en recursos de información, es decir, presentan

materiales que les ayudan a solventar su consulta, así como cabe destacar que el personal de la biblioteca cuenta con una serie de habilidades para resolver las consultas de información: atención al usuario, comprensivo (tratar de conocer al usuario, interpretar sus necesidades), paciencia (no presionar para que rápido diga lo que quiere), asertivo (P. Barquero Sanabria, comunicación personal, 20 de octubre de 2022).

El estudiantado que participó del estudio considerando la facilidad de uso del catálogo en línea OPAC, disposición del personal para conocer solicitudes, guiar en la obtención de información y si era atento y amable, esto puede deberse a que el personal se encuentra dispuesto a colaborar en lo que sea necesario para resolver las consultas, la coordinadora P. Barquero Sanabria afirma que a veces el estudiantado pide cosas tan específicas que tienen que volver a buscar al docente o al estudiante y preguntarle específicamente qué más quiere buscar o encontrar (comunicación personal, 20 de octubre de 2022), este interés que expresa la coordinadora de la BEFT puede ser el resultado de que la mayoría de respuestas sean afirmativas en cuanto al desempeño del personal de la biblioteca, así como en la claridad de la resolución de la consulta impuesta como se observa en la figura 20.

Figura 20. Grado de satisfacción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la claridad que el bibliotecólogo resuelve la consulta realizada según modalidad del TFG, octubre 2022.

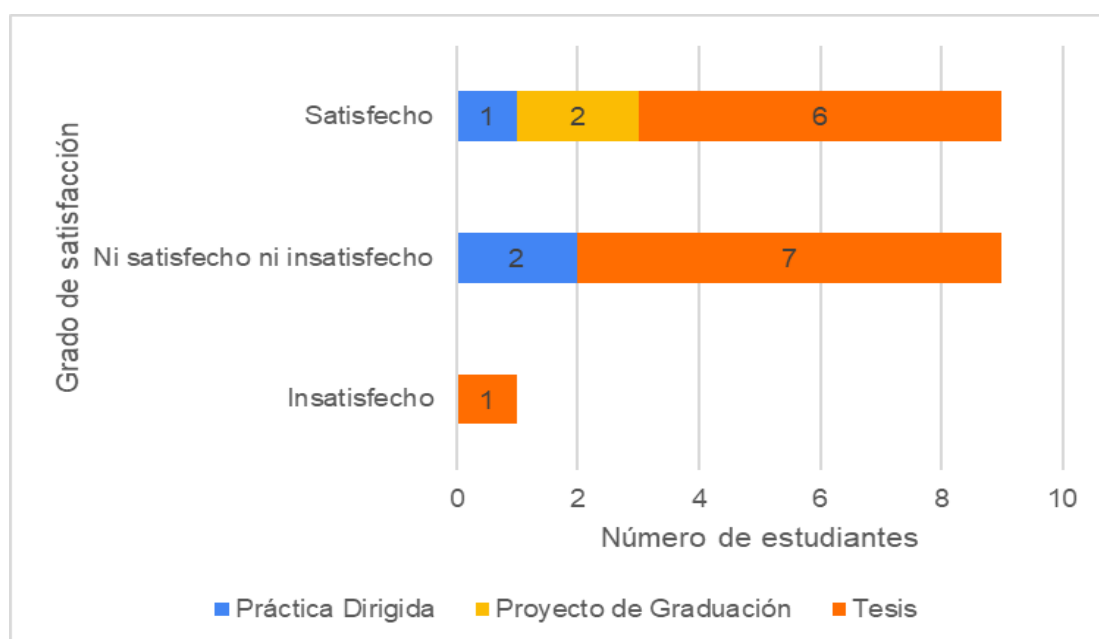
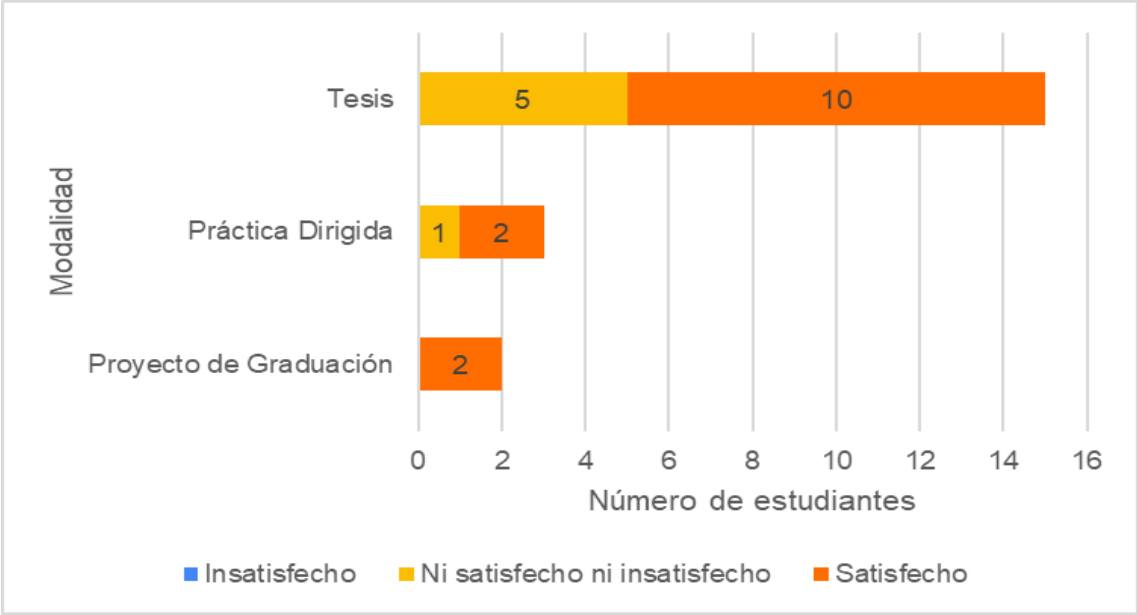
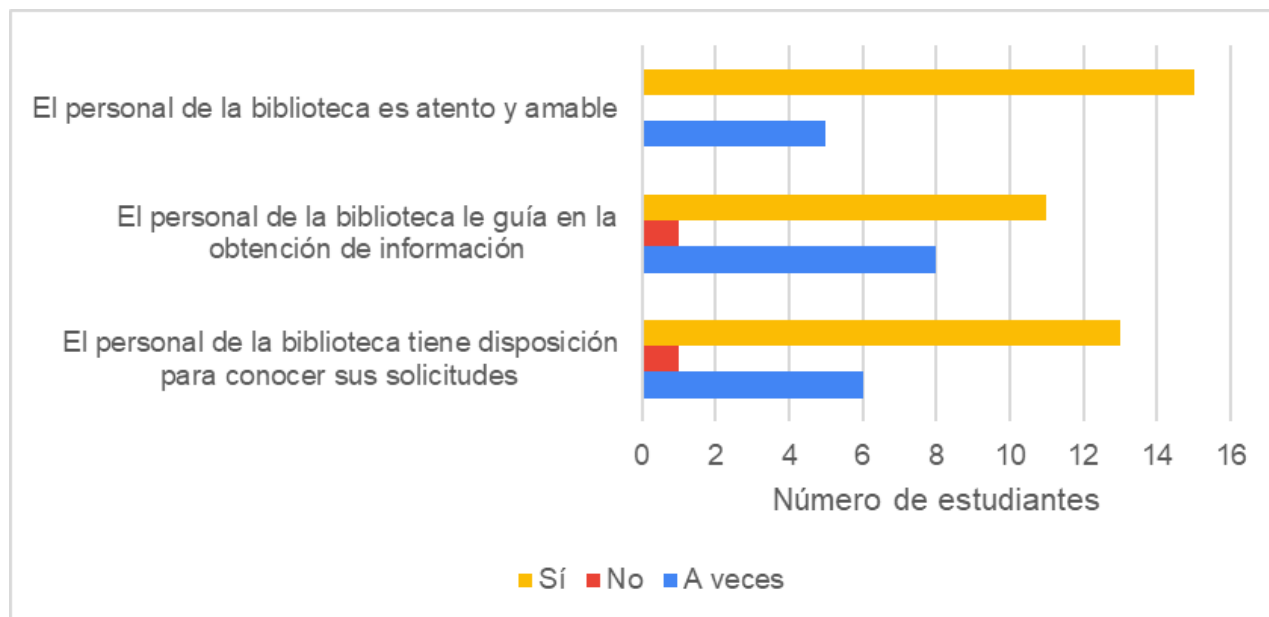


Figura 21. Grado de satisfacción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la atención recibida del bibliotecólogo según modalidad del TFG, octubre 2022.



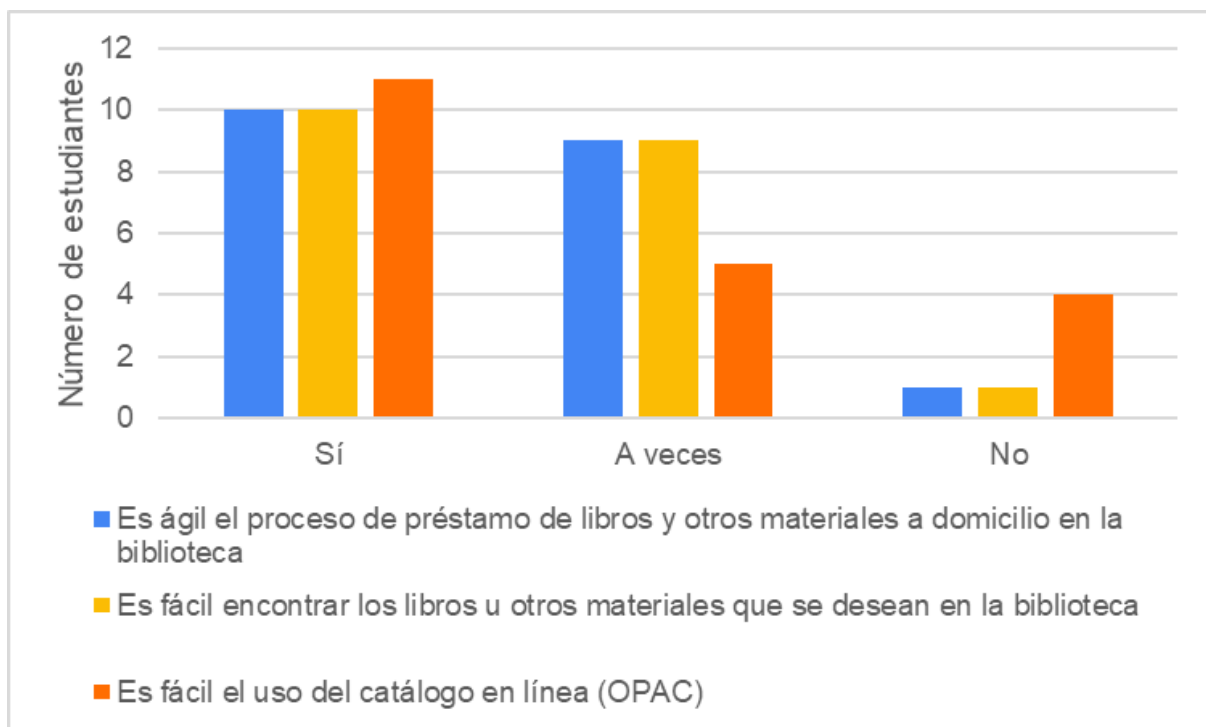
En este sentido se observa que el estudiantado considera que el personal de la biblioteca es atento, amable, le guía y está disponible en la mayoría de las ocasiones, pues como se evidencia en la figura 22 para algunas personas esto ocurre solo en algunas ocasiones o bien no ocurre.

Figura 22. Percepción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con características del bibliotecólogo que le atiende en la BEFT al brindarle un servicio, octubre 2022.



Dentro de los aspectos que se pueden mejorar están el asesoramiento para el uso del catálogo en línea (OPAC) principalmente, y en menor grado la agilidad del préstamo de libros y otros materiales a domicilio y la facilidad para encontrar los libros u otros materiales como se aprecia en la figura 23.

Figura 23. Percepción del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la facilidad de algunos servicios de la BEFT, octubre 2022.



4.2 Análisis del proceso de toma de decisiones y las emociones según la TCI

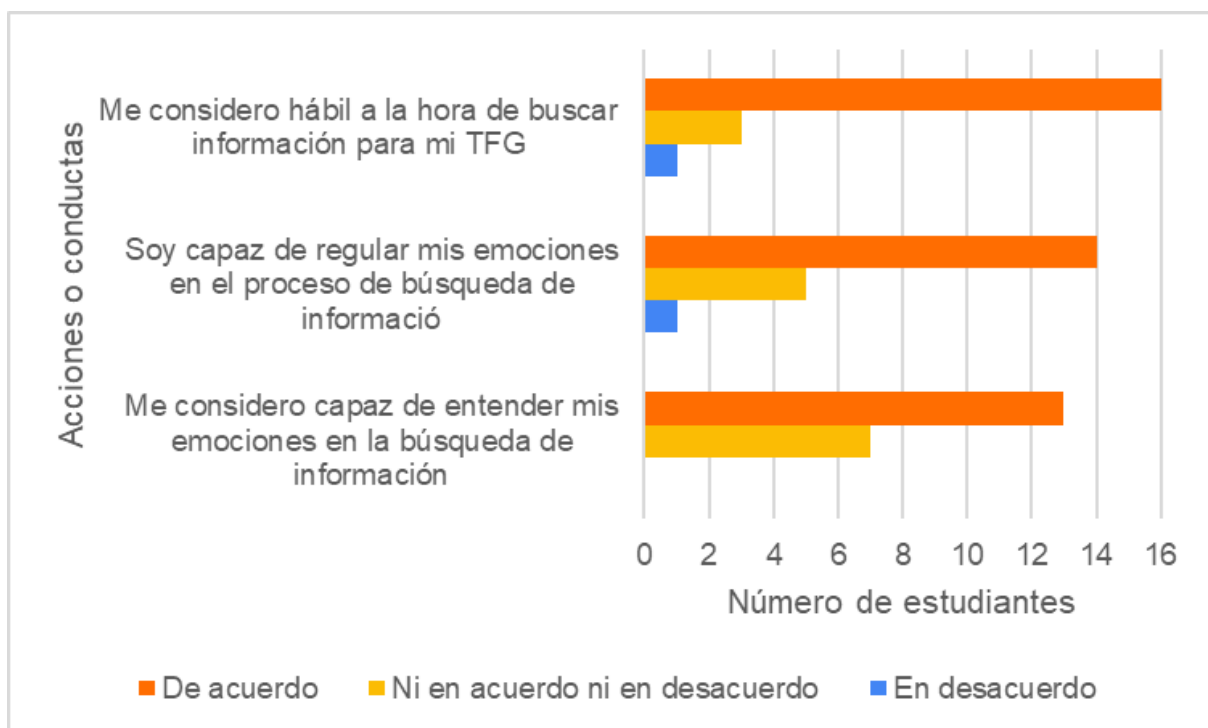
A continuación, se presenta el análisis de los datos recaudados a partir del cuestionario aplicado de forma virtual y autoadministrada a los veinte estudiantes de la carrera de Licenciatura en Psicología que se encuentran desarrollando su TFG, y la información obtenida mediante la entrevista a la bibliotecóloga Paola Barquero Sanabria. Para esto se consideran las categorías definidas en el apartado metodológico y se analiza el proceso de toma de decisiones del estudiantado según cada etapa de la teoría de la consulta impuesta, esto permite relacionar a nivel cerebral dicha teoría con procesos cognitivos y afectivos que ocurren en el agente, (entre estos específicamente la toma de decisiones y otros que pueden considerarse influyentes o complementarios a éste proceso) de esta manera comprender al usuario en cada etapa del proceso de búsqueda y recuperación de información y con esto brindar un mejor servicio desde una Biblioteca.

4.2.1 Categoría Informativa

Con esto se establece un marco general acerca de lo que el estudiantado piensa de sus capacidades en la búsqueda y recuperación de información, se realizaron cinco preguntas que debían responder por medio de la escala de likert según el nivel de acuerdo o desacuerdo de una oración.

Los estudiantes de la carrera de psicología que participaron en el estudio en general se encuentran de acuerdo específicamente con el ser hábil y capaz a la hora de buscar información, entender y regular sus emociones en la búsqueda de información (ver figura 24).

Figura 24. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con acciones o conductas que ocurren durante el proceso de búsqueda de información.

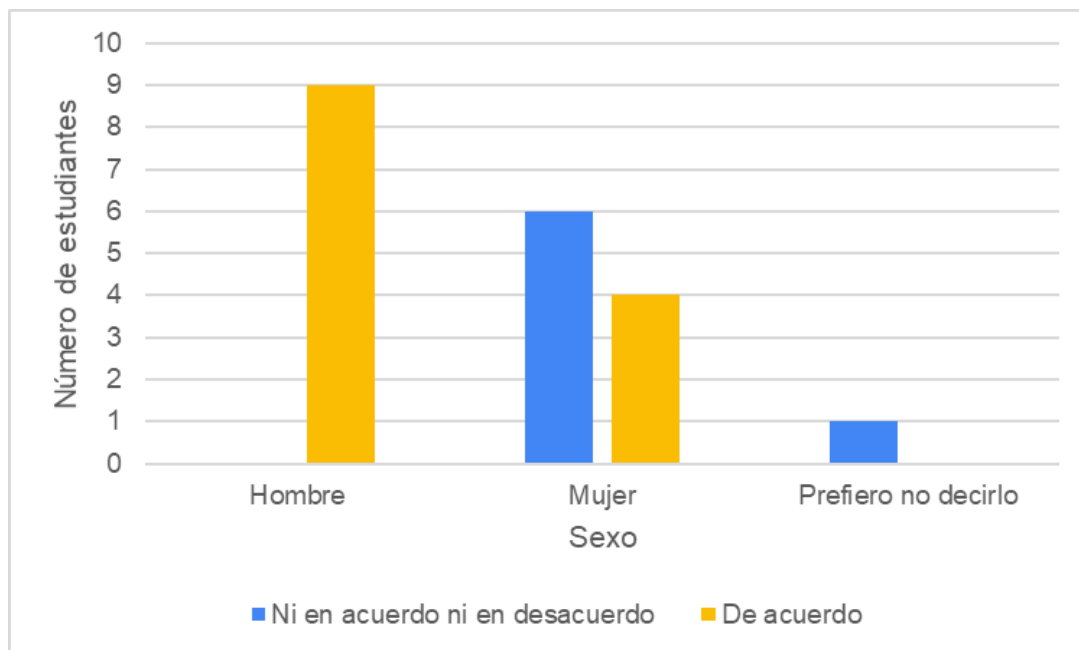


El tener esa percepción de sí mismos de considerarse hábiles o capaces a la hora de desenvolverse de manera fluida en un proceso de búsqueda de información para el TFG, puede deberse a que esta carrera contempla en su plan de estudios cursos enfocados propiamente a la investigación, así como deben realizar investigaciones en otros cursos, por lo que este proceso de búsqueda de información se vuelve una constante en el estudio de la Psicología en la UCR. Así como puede deberse a la manera en que ayudan a los estudiantes con la búsqueda

de información para su TFG desde la BEFT, ya que se les enseña y orienta en cómo resolver y plantear las búsquedas, además, se les enseña a cómo buscar, se les asesora en que pueden usar, cómo lo pueden usar, se les ayuda con las citas, desarrollan el proyecto “Te damos una mano” donde se les enseña a los estudiantes a cómo hacer los trabajos de investigación, se les orienta sobre lo que son las búsquedas, como revisar las bases de datos, cómo hacer uso de los gestores (Paola Barquero Sanabria, comunicación personal, 20 de octubre de 2022). Esta formación puede brindarles herramientas para resolver sus consultas, ya que se les ha enseñado el camino que podrían seguir.

Una vez que se conoció la percepción de los estudiantes sobre las capacidades de sí mismos en el proceso de búsqueda y recuperación de información, se puede explicar la TCI y su relación con el proceso de toma de decisiones, así como el papel de los componentes cognitivos y afectivos que se presentan en ese proceso. En este sentido cabe mencionar que el 65% de la muestra siente que entiende sus emociones durante este proceso de búsqueda de información y el 70% además de entenderle siente que puede regular sus emociones durante el mismo, se observa que para la persona que prefiere no decir su sexo ésta capacidad de entendimiento y regulación puede no ser tan claro y además se observa que en las mujeres existe una mayor dificultad ya que no están del todo de acuerdo con entender y regular sus propias emociones durante la búsqueda de la información, como se logra apreciar en la figura 25.

Figura 25. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) con la capacidad de entender sus propias emociones en la búsqueda de información.



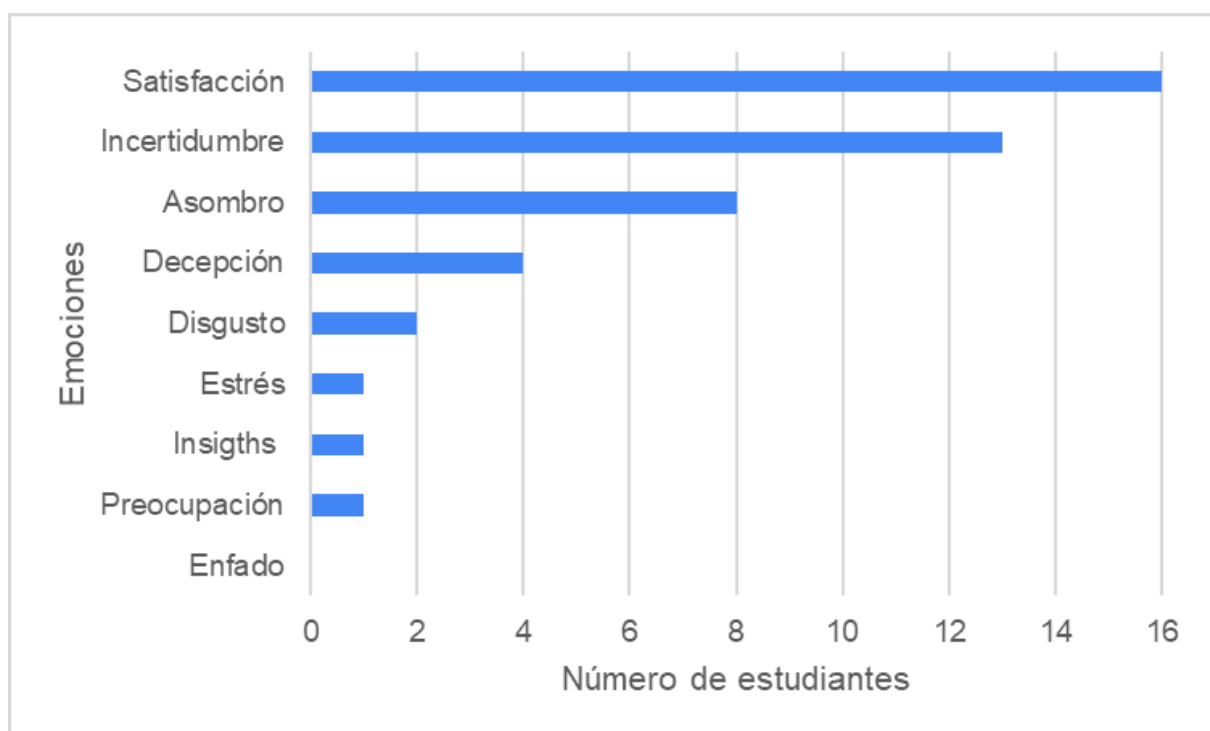
4.2.2 Categoría Interpretativa

De acuerdo a la TCI, el proceso de búsqueda y recuperación de información surge de manera lineal, opera por medio de seis niveles que el agente debe atravesar para resolver la consulta impuesta, están interconectados y en constante interacción durante todo el proceso, a continuación, se explican de manera más detallada relacionando cada etapa con el proceso de toma de decisiones y las emociones que pueden estar presentes en el estudiantado de la carrera de Psicología de la UCR.

Cuando el director de TFG piensa y comunica una orientación acerca de la investigación al estudiantado (primera etapa de la TCI1), la emoción predominante en este primer paso según Kuhlthau es la incertidumbre, por lo que se esperaba con esta investigación que quienes respondieran marcaran como primera opción la emoción de incertidumbre, esto debido a que a que el recibir las orientaciones del director de TFG el estudiante podría pensar en que no sabe cómo resolverla o no entender bien la orientación, sin embargo, la emoción predominante en la muestra es la satisfacción (80% de la muestra), lo que se podría explicar según el tipo de

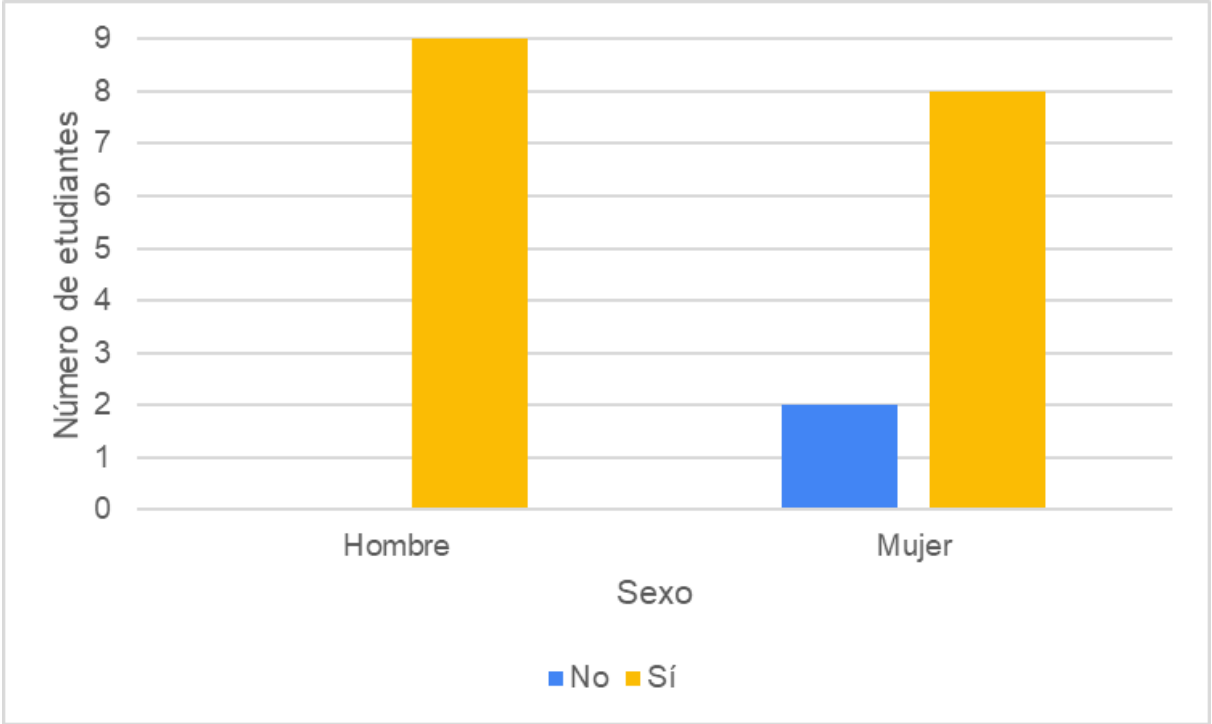
orientación realizada, puede que esa orientación fuera del agrado del estudiante, que la haya entendido exactamente a como la plantearon, que la considere una petición sencilla de realizar y que sabe exactamente cómo resolverla. Cabe mencionar que a pesar de que la incertidumbre no es la emoción predominante, ha surgido en un 65% de la muestra al recibir orientaciones de su director de TFG, seguida por la emoción de asombro con un 40% de la muestra y la decepción con un 20% y la emoción enfado es nula, como se observa en la figura 26.

Figura 26. Emociones identificadas por los estudiantes de psicología (muestra) al recibir orientaciones de su director de TFG, octubre 2022.



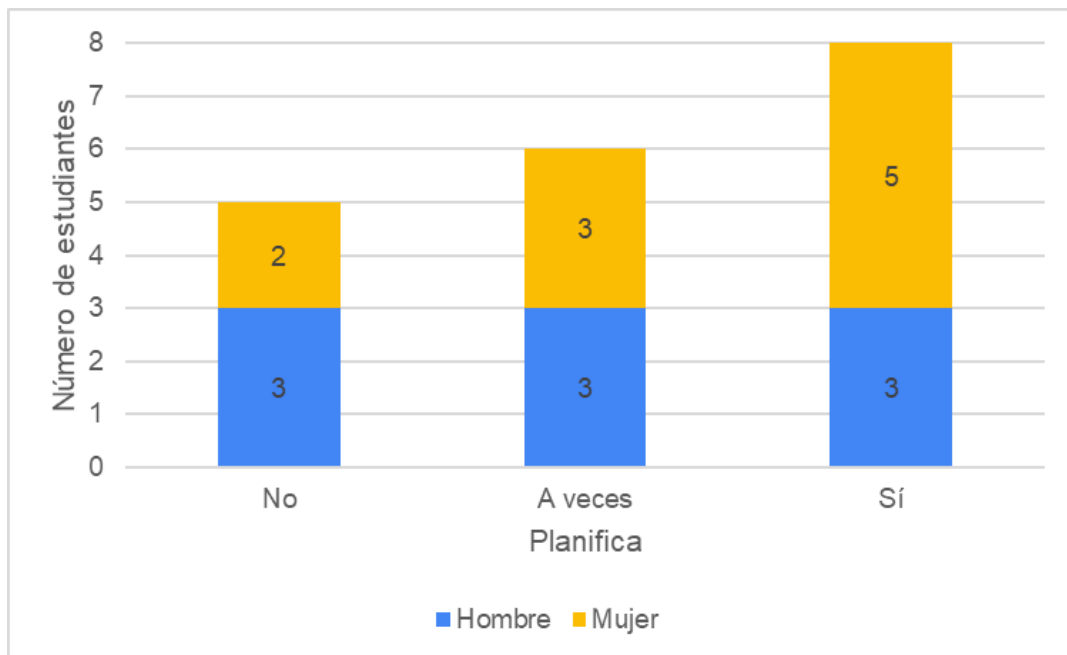
Una vez que el director de TFG le transfiere su orientación al estudiante (segundo paso de la TCI), este ya tiene la tarea de lo que debe buscar, por lo que debe analizar la información y almacenarla a como la interpretó, por ello, es importante la claridad del objetivo a seguir, en el caso de la muestra de este estudio se encontró que el 90% tenía un objetivo claro, contra un 10% que respondió que no, del sexo femenino (ver figura 27).

Figura 27. Número de estudiantes de la carrera de psicología, UCR (muestra) que tienen claro su objetivo al tomar una decisión sobre búsqueda de información, según octubre 2022.



Para alcanzar el objetivo propuesto se requiere de una planificación por parte del estudiantado, pues deberá tomar una decisión y elegir qué hacer con la información que recibió del director de TFG y así definir los recursos, los lugares disponibles y el tiempo para desarrollar su planeación. En el caso de la muestra del estudio se identifica que el 40% toma la decisión de realizar la planificación de la búsqueda de información, mientras que el 35% solo en algunas ocasiones y el 25 % no planifica, como se observa en la figura 28.

Figura 28. Planificación de la búsqueda de información de los estudiantes de psicología (muestra), octubre 2022.



Se puede observar como a pesar de que la mayoría de los sujetos tiene un objetivo claro no siempre toman la decisión de planificar esa ruta para cumplirlo, además, de que se puede observar que las mujeres planifican con mayor regularidad (25% de la muestra) que los hombres, sin embargo, éstos tienden a trazar el camino que creen conveniente para la resolución de la consulta. Una vez definidos los recursos, el lugar y el tiempo para resolver la orientación del director de TFG, surgen diversas emociones, las cuales pueden ser las mismas que se originan desde la etapa 1 de la TCI, satisfacción, incertidumbre o asombro, debido a que ya sabe qué y dónde debe buscar.

Una vez que el estudiantado tiene claro lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos, decidirá en donde puede encontrar la información en la biblioteca y así resolver la consulta impuesta, para esto, buscará al personal de la biblioteca (intermediario).

4.2.3 Categoría Comunicativa

Cuando el estudiantado se encuentra en la biblioteca, plantea la consulta al bibliotecólogo según como la entendió (organización de las ideas, interpretación y comunicación del pensamiento). En este sentido se pueden encontrar barreras

cognitivas, debido a la percepción de la información que construye cada parte y la forma en que logre expresarlo verbalmente y ante la presencia de sentimientos o creencias que el agente tiene sobre el impositor, se puede generar sesgos en la comunicación y conducirla hacia resultados favorables o no.

Con respecto al intermediario, este no escapa de presentar algún sesgo, sobre todo si considera que el tipo de consulta es frecuente, o bien, si conoce al profesor que constantemente solicita dicha información, ya que responderá de la manera en que cree que resolverá la consulta impuesta para el agrado del director de TFG, según Kuhlthau aquí el individuo puede experimentar emociones secundarias como la confusión, frustración o duda, en las respuestas de la pregunta sobre las emociones percibidas al realizar una consulta ante el personal de la Biblioteca, se obtuvo que un 40% de la muestra sentía satisfacción a la hora de realizar su consulta ante el personal de la biblioteca, esta emoción deriva de la alegría (emoción primaria), esto puede deberse a que la muestra se considera capaz de comunicarse y relacionarse bien con el personal de la biblioteca, lo que le genera emociones que conllevan a comportamientos positivos. Seguido de un 35% que no se identificó con ninguna emoción, la tercera es la incertidumbre con un 30%, también se presenta la decepción y el disgusto en un menor grado (ver figura 29), sin embargo, estas emociones pueden estar relacionadas con la incertidumbre, ya que al no saber la reacción que tendrá el bibliotecólogo, ni si cumplirá sus expectativas en cuanto a la expresión correcta de la idea originalmente planteada por el director de TFG, la respuesta que éste brinde puede no ser del agrado del estudiantado, generando un disgusto o una decepción en la respuesta.

Figura 29. Emociones de los estudiantes de la carrera de psicología (muestra), al realizar una consulta impuesta ante el personal de la biblioteca, octubre 2022.



Es importante señalar que un 15 % del estudiantado considera que no tiene buena comunicación con el personal de la biblioteca y un 30% no define su grado de acuerdo (como se aprecia en la figura 30), por lo que se podría pensar que el porcentaje del estudiantado que no tiene buena comunicación podría ser más alto. Además, al 55% del estudiantado no le cuesta trabajo relacionarse con el personal de la Biblioteca mientras realiza una consulta, pero al 45% restante sí, en alguna medida como se puede observar en la figura 31.

Figura 30. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) en tener una buena comunicación con el personal de la biblioteca al realizar una consulta de información para mi TFG según modalidad inscrita, octubre 2022.

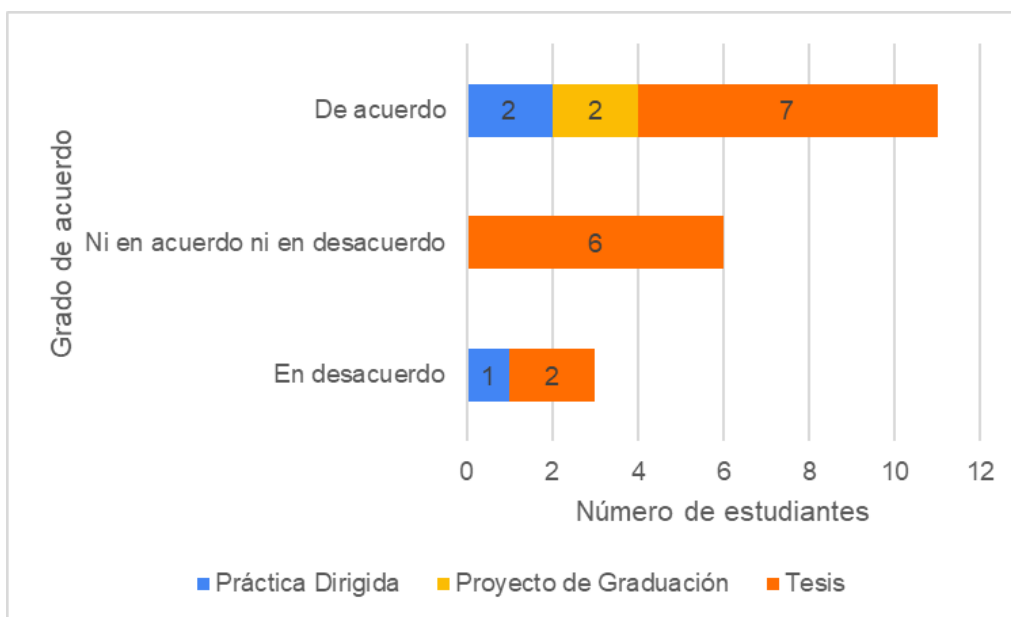
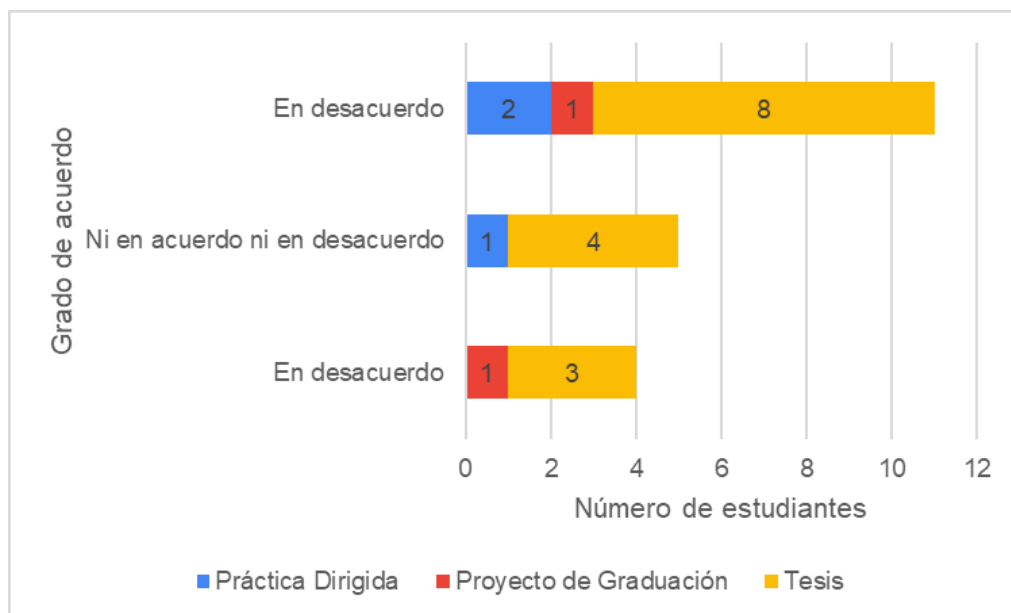


Figura 31. Grado de acuerdo del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) en la dificultad para relacionarse con el personal de la Biblioteca al realizar una consulta según modalidad inscrita, octubre 2022.



La buena comunicación podría ser explicada entre varias razones por el control y la regulación emocional que se logra entre ambas partes, en el caso del estudiantado, al entender sus emociones, el proceso de regulación emocional podría

ser planeado y conducido sin perder de vista el objetivo. Otro de los factores clave para una buena comunicación, es el ambiente de confianza y seguridad que pueda ser desarrollado por el bibliotecólogo, con esto el estudiantado puede comunicar su necesidad libremente y haciendo uso de su razón, teniendo éxito en su búsqueda.

Es claro que en la BEFT se ha logrado desarrollar un ambiente de confianza, y en general el estudiantado tiene un buen control emocional en cuanto a la búsqueda de información en la biblioteca, ya que la coordinadora P. Barquero Sanabria menciona que en su tiempo como coordinadora de la BEFT, que ha sido desde el 2014 hasta la fecha, no han tenido que lidiar con estudiantes groseros o malcriados (comunicación personal, 20 de octubre de 2022), la mayoría los estudiantes entienden sus emociones y poseen una buena gestión emocional a la hora de asistir a la biblioteca y expresar su consulta de información.

El proceso de comunicación puede enfrentar diferentes reacciones, por lo que las habilidades del bibliotecólogo como: atención al usuario, ser comprensivo (tratar de conocer al usuario, interpretar sus necesidades), tener paciencia (no presionar para que rápido diga lo que quiere), ser asertivo (P. Barquero Sanabria, comunicación personal, 20 de octubre de 2022), son necesarias para la comprensión de la necesidad del agente y guiarle en su proceso de búsqueda de información. Se puede afirmar que una buena comunicación entre el personal de la biblioteca y el estudiante, puede llevar a un entendimiento mutuo durante el desarrollo de la pregunta, donde cada parte expone su punto de vista, comparte sus ideas, opiniones y realiza nuevas preguntas, lo cual le permite al estudiante generar una relación positiva con el bibliotecólogo y generar un ambiente emocional positivo y de confianza.

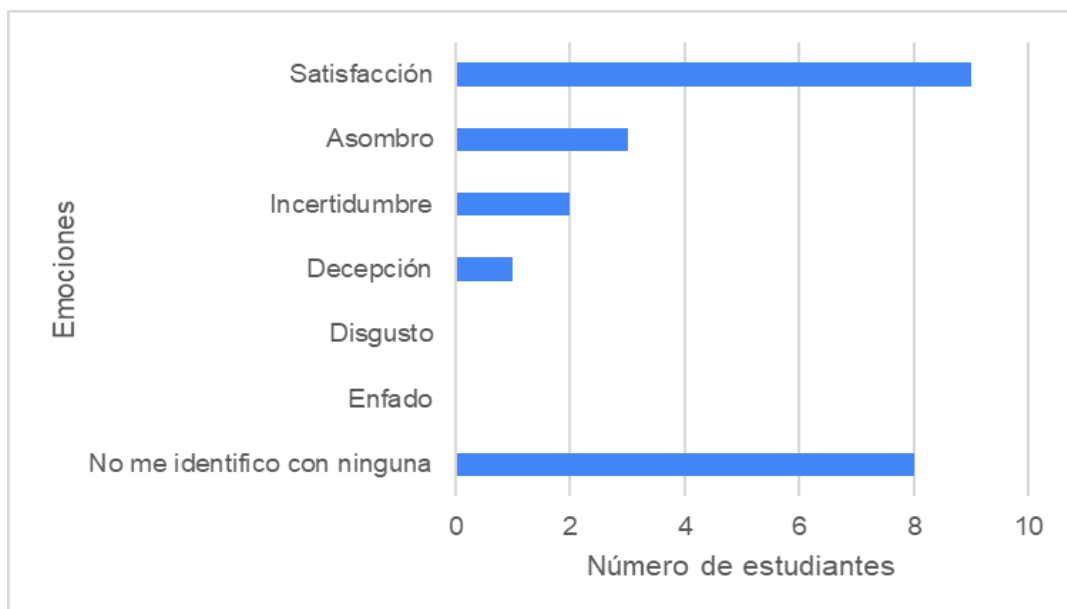
4.2.4 Categoría de Visualización

Durante la comunicación que se da entre el bibliotecólogo y el estudiantado, surgen alternativas de elección de fuentes de información para resolver su consulta impuesta, por un lado, el intermediario presenta las opciones en términos de materiales disponibles, y por otro lado, el estudiantado visualiza, imagina y valora la información. En el caso de la muestra de la presente investigación, se tiene que el

100% del estudiantado visualiza varias alternativas de elección ante los recursos y servicios que el personal de la biblioteca le ofrece.

Cuando el estudiantado analiza cada alternativa de las fuentes de información presentadas por el bibliotecólogo, según Kuhlthau las emociones que puede experimentar son claridad o confusión, esto debido a que el intermediario puede ofrecer alternativas favorables (claridad) o desfavorables (confusión) con respecto a la necesidad de información que percibe del usuario. La emoción sentida en su mayoría por el estudiantado es la satisfacción con un 45%, seguida de un 20% que no se identifica con ninguna y el asombro con un 15%, además se presentan las emociones de incertidumbre y decepción en un menor grado (ver figura 32).

Figura 32. Emociones de los estudiantes de la carrera de psicología (muestra), ante la respuesta del personal de la biblioteca sobre su consulta de información, octubre 2022.

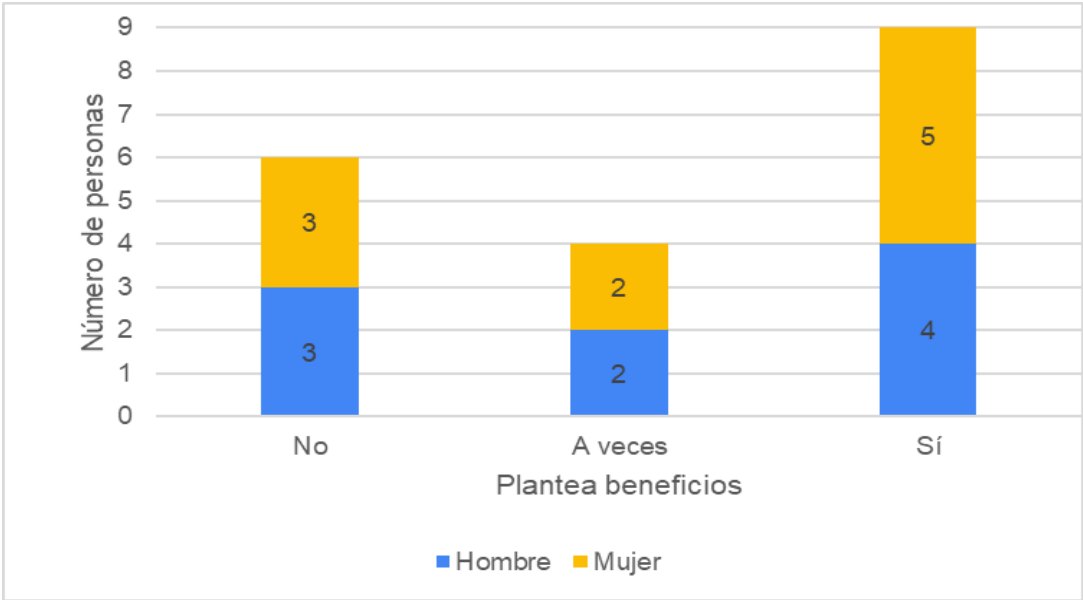


Se puede explicar entonces que la satisfacción sentida ante la respuesta del personal de la biblioteca se debe a que el estudiantado tuvo alternativas favorables (claridad) en la respuesta, se le brindó la información que necesitaba por parte del referencista de la BEFT, “quien es el encargado de las consultas de investigación y poseen habilidades para atender y ofrecer respuestas ante una consulta” (Paola Barquero Sanabria, comunicación personal, 20 de octubre de 2022), las cuales pueden ser las promotoras de que el estudiantado se sienta primeramente satisfecho con la respuesta del personal de la biblioteca. Por otro lado, el

estudiantado que experimenta emociones de incertidumbre y decepción pudo no haber tenido una claridad en la respuesta del personal de la biblioteca, obteniendo así alternativas desfavorables (confusión).

Ahora bien, es necesario que dentro de esa visualización, el estudiantado tome la decisión de evaluar los beneficios y las consecuencias de cada alternativa de las fuentes de información, en este punto, el 45% de la muestra afirma que visualizaba los beneficios, el 35% no visualiza los beneficios y el 20% a veces. Se puede observar que las mujeres (el 25% de la muestra) son capaces de visualizar los beneficios de las alternativas de elección con mayor frecuencia que los hombres (el 20% de la muestra), puede afirmarse que las mujeres visualizan más los posibles beneficios que consecuencias en cada alternativa en el proceso de búsqueda de información. Finalmente, el 30% de la muestra no visualiza los posibles beneficios, como se muestra en la figura 33.

Figura 33. Número de estudiantes de la carrera de psicología (muestra) que se plantea beneficios de las alternativas en el proceso de búsqueda de información según sexo, octubre 2022.

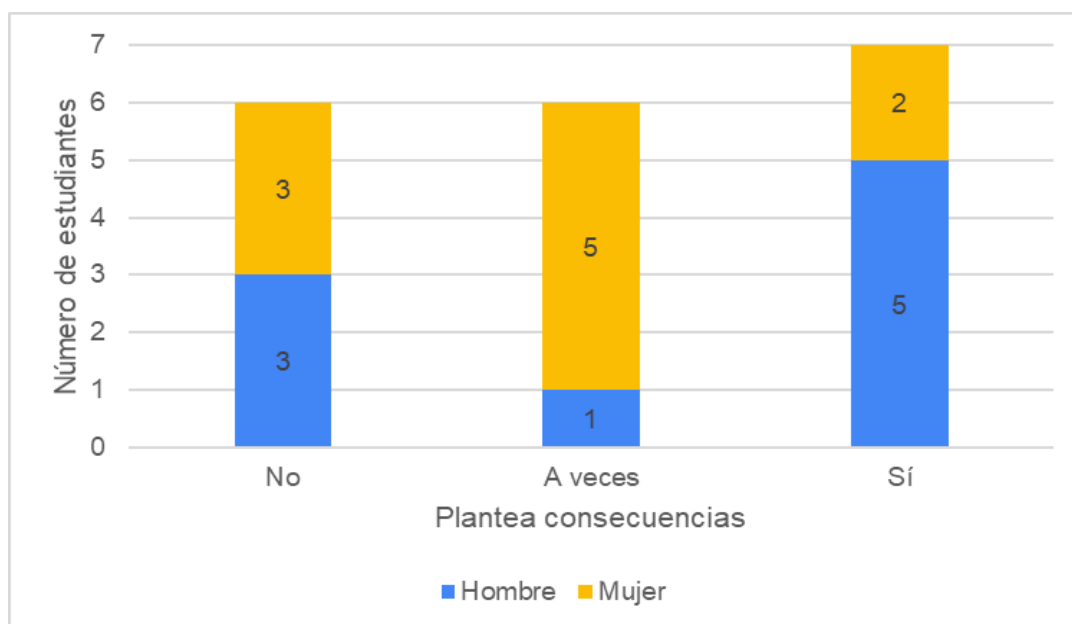


Nota: el estudiante que prefiere no indicar su sexo no se plantea los beneficios.

Por otro lado, al preguntar por las consecuencias se tiene que el porcentaje de hombres que eligen visualizarlas en cada alternativa durante el proceso de búsqueda de información es el 25% de la muestra, mientras que del sexo femenino apenas el 10% de la muestra lo hace. Finalmente, el 30% de la muestra no visualiza

las posibles consecuencias (ver figura 34), esto es preocupante para el bibliotecólogo, ya que la falta de planificación de beneficios y consecuencias por parte del estudiante, puede conducir a decisiones precipitadas que no necesariamente permiten alcanzar el objetivo propuesto.

Figura 34. *Número de estudiantes de la carrera de psicología (muestra), que se plantea consecuencias de las alternativas en el proceso de búsqueda de información según sexo, octubre 2022.*



Nota: el estudiante que prefiere no indicar su sexo se plantea algunas veces las consecuencias.

La visualización de beneficios y consecuencias puede llevarse a cabo por medio de la experiencia previa de la persona, pues es probable que al tener éxito en una situación esto se convierta en un refuerzo positivo y estimule su repetición, por el contrario, si la experiencia fue negativa, cabe la posibilidad de que su cerebro a nivel de memoria lo recuerde y evite exponerse al estímulo.

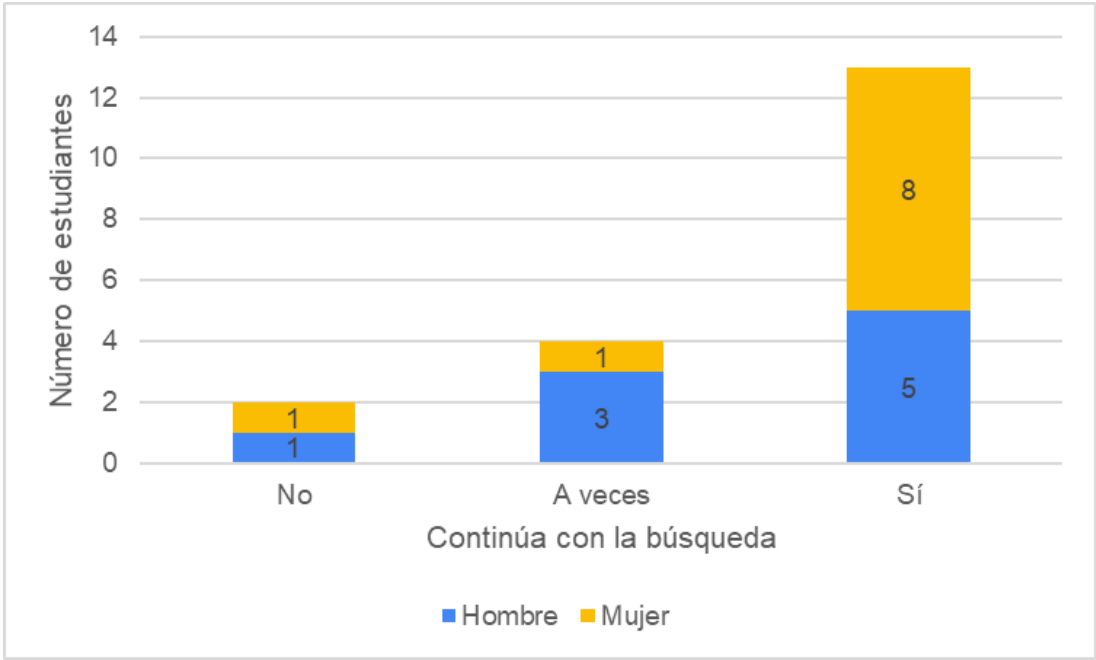
4.2.5 Categoría de Aplicación y Reflexión

Cuando el agente concreta la planificación, considerando el asesoramiento que le brindó el intermediario, valora los recursos a su disposición, elige el que mejor se acople y pone en marcha su decisión para resolver la consulta impuesta por su director de TFG. Las emociones que surgen en este paso del proceso de búsqueda

de información según Kuhlthau son la satisfacción/alivio o la decepción, la cual puede ser la misma que se presentó ante la respuesta del personal de la biblioteca con respecto a la consulta impuesta. En el caso de la muestra del presente estudio, se observa que la emoción predominante fue la satisfacción como se mencionó en la categoría anterior, sin embargo, se pueden presentar otras emociones que no han sido identificadas por el estudiantado.

En algunas ocasiones la búsqueda se torna pesada y complicada y puede desmotivar al estudiantado, haciendo que él mismo abandone su tarea. En este sentido cabe mencionar que apenas un 10% de la muestra toma la decisión de no continuar con la búsqueda de información, y más bien el 70% de la muestra afirma que toma la decisión de continuar a pesar de la dificultad y el 20% algunas veces lo hace. En términos del sexo, se observa que las mujeres en su mayoría continúan con la búsqueda (8 respuestas) a diferencia de los hombres, donde algunos continúan en la búsqueda (5 respuestas) y en ocasiones prefieren no hacerlo, como se muestra en la figura 35.

Figura 35. Número de estudiantes que continúan con la búsqueda de información aunque resulte pesada y complicada, según sexo, octubre 2022.

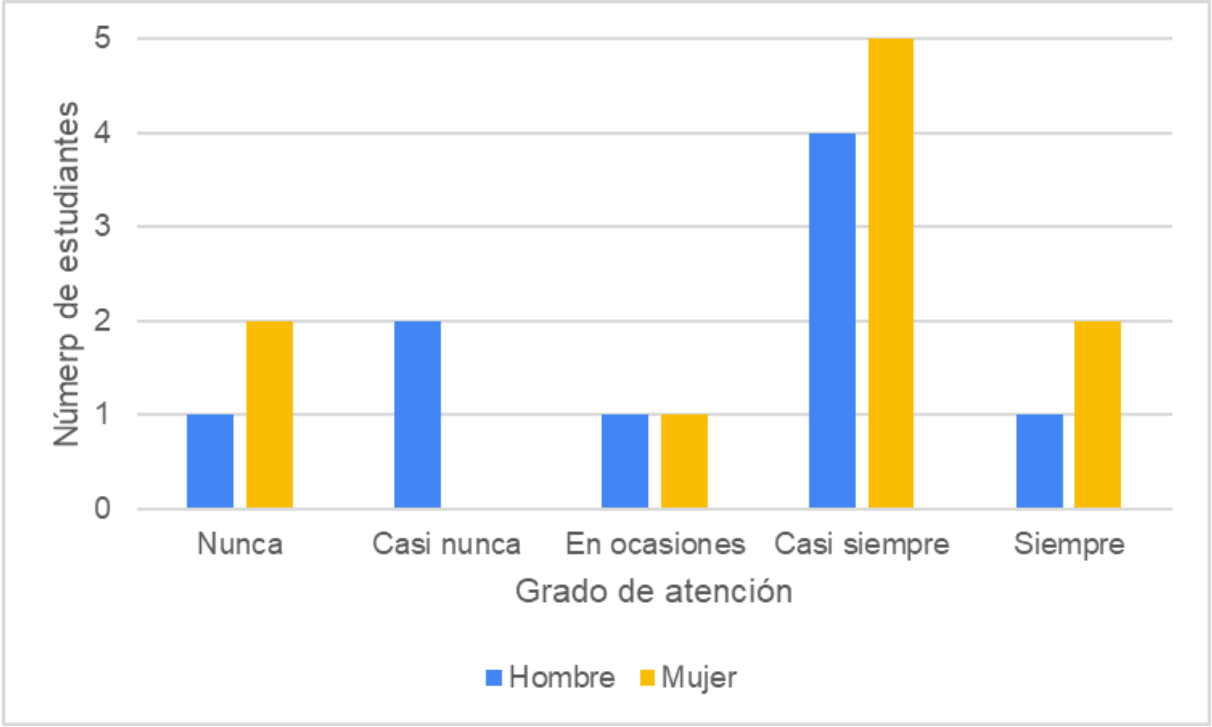


Nota: El estudiante que prefiere no indicar su sexo si continúa con la búsqueda de información.

Una de las razones por las cuales la búsqueda puede tornarse pesada y complicada es que no se consideran posibles beneficios y consecuencias a la hora de elegir en cada alternativa durante el proceso de búsqueda de información, además de no organizar apropiadamente su tiempo, ya que “hay gente que deja todo para último momento, haciendo referencia a las tareas asignadas y exige la resolución de consulta de manera rápida (P. Barquero Sanabria, comunicación personal, 20 de octubre de 2022). El dejar la búsqueda de información para lo último puede traer consecuencias como que el periodo de respuesta de la biblioteca no se ajuste al tiempo que tiene el estudiantado para entregar la asignación, además, la coordinadora P. Barquero Sanabria menciona que hay usuarios a los que les interesa solo documentos en español, no leen nada en inglés u otros idiomas y no reciben el documento si no está en español (comunicación personal, 20 de octubre de 2022), esta decisión puede complicar aún más la búsqueda, ya que reduce las posibilidades de obtener materiales que logren resolver la consulta impuesta.

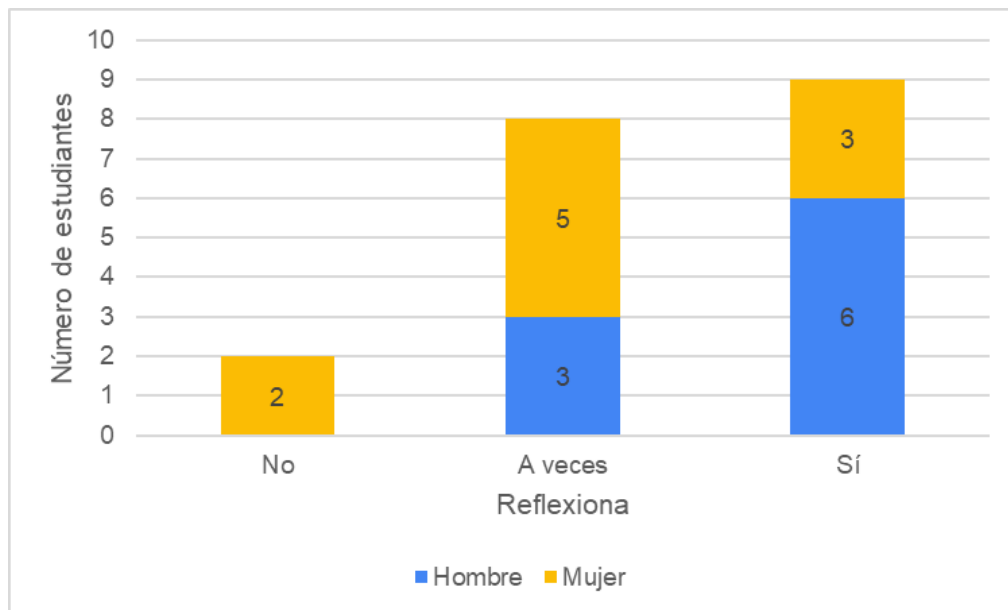
Finalmente, el estudiantado evalúa la efectividad de la decisión tomada y puede atender la recomendación del bibliotecólogo o redefinir un nuevo camino para solventar la consulta, en el caso del estudiantado que participó en este estudio, el 15% siempre sigue las recomendaciones, el 50% indica que sigue las recomendaciones casi siempre, mientras que solo un 10% lo hace en ocasiones y el 25% nunca o casi nunca lo hace (ver figura 36). Cabe mencionar que en cuanto al sexo, ligeramente las mujeres atienden en mayor grado las recomendaciones.

Figura 36. Grado de atención del estudiantado de la carrera de psicología, UCR (muestra) a las sugerencias del personal de la biblioteca con respecto a la consulta impuesta según sexo, octubre 2022.



Además, el estudiantado indica que emplea algún tiempo para reflexionar sobre las decisiones tomadas en la realización de una tarea con un 45%, contra un 10% que no, estas respuestas asociadas al sexo, se puede afirmar que los hombres (30% de la muestra) tienden a reflexionar más que las mujeres (15% de la muestra) como se muestra en la figura 37.

Figura 37. Número de estudiantes de la carrera de psicología (muestra), que emplean algún tiempo de reflexión sobre las decisiones tomadas con respecto a la búsqueda de información según sexo, octubre 2022.



En esta reflexión el estudiantado valora la efectividad del material buscado y la ejecución del plan que siguió para solventar la consulta impuesta, dando lugar a dos escenarios: presentar su consulta resuelta al impositor con la respuesta de forma satisfactoria o bien redefinir un nuevo plan que le permita finalmente responder su consulta. Durante la reflexión el agente puede experimentar emociones de alivio/satisfacción o decepción, según Kuhlthau, ya que puede sentir que la información encontrada realmente resolvió su consulta impuesta, como en el caso de la muestra, los cuales sí atienden en su mayoría las sugerencias del profesional de la información y estas podrían haberles generado resultados positivos al llevarle la respuesta de la consulta impuesta a su director de TFG, o por el contrario puede experimentar decepción porque la información no resuelve su consulta o no lo hizo de la manera que esperaba. Cabe mencionar que una vez que el agente le entrega la respuesta de la consulta impuesta al impositor el ciclo se acaba, sin embargo, si en la revisión de la respuesta el impositor no está satisfecho con la información y solicita una nueva búsqueda para ampliar modificar la información, el ciclo empezaría nuevamente.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo expone las principales conclusiones y recomendaciones que han surgido de la elaboración del presente trabajo final de graduación, producto del análisis de la toma de decisiones de los estudiantes de Licenciatura en Psicología de la Universidad de Costa Rica según la teoría de la consulta impuesta y las neurociencias, los mismos que asisten a la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós.

5.1 Conclusiones

- El estudiantado de la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Psicología lleva un proceso de investigación a lo largo de su carrera, ya que dentro de su plan de estudios se contemplan cursos orientados únicamente a la investigación, por lo que este conocimiento y experiencia previa en el proceso investigativo logra que el estudiantado conozca los recursos y servicios que se encuentran a su disposición para resolverlos, así como habilidad para comunicar su necesidad de información al personal de la biblioteca, lo cual en conjunto con seguir las recomendaciones del personal de la biblioteca puede experimentar emociones de satisfacción en la realización de su TFG.
- El proceso para responder la consulta impuesta puede verse influenciado por la percepción positiva que se tenga dentro de cada etapa y puede convertirse esto en una fuente de motivación a pesar de la dificultad de la búsqueda.
- El personal de la biblioteca se encuentra dispuesto a colaborar con el conocimiento que posee del ámbito investigativo y resolver las consultas de información de los TFG, logrando así que sigan asistiendo a la biblioteca por ayuda, donde el bibliotecólogo les ha provisto un ambiente de confianza y empatía, esto acrecienta la emoción de satisfacción del estudiantado a la hora de resolver su consulta impuesta.
- La planificación y la visualización de beneficios y consecuencias es parte importante en el proceso de toma de decisiones en la búsqueda y recuperación de información, ya que estas permiten trazar un camino concreto a seguir para llegar de manera efectiva al objetivo deseado, al no planificar o bien no visualizar los posibles beneficios y consecuencias, el

estudiantado puede recaer en una búsqueda pesada y complicada que deben concluir.

- La comunicación entre el personal de la BEFT y el estudiantado en general se puede decir que es satisfactoria, y solo en algunas ocasiones la consulta del estudiante no queda clara porque pide cosas muy específicas. En este tipo de casos el personal pregunta nuevamente acerca de la información que necesitan, lo que de parte de la biblioteca puede percibirse como interés para resolver de manera satisfactoria la consulta, por parte del estudiantado se considera como no tener buena comunicación con el personal de la biblioteca.
- El material que más utiliza el estudiantado de la biblioteca para resolver su necesidad de información en el TFG son las bases de datos de texto completo, las cuales se pueden consultar desde cualquier lugar, no solo directamente en la biblioteca, por lo que al estar acostumbrados a utilizar este recurso específico, limitan la utilización de otros materiales como libros o revistas, e inclusive de asistir a la biblioteca con mayor frecuencia. Así como la manera de buscar en estas bases de datos podría incrementar que la búsqueda se torne pesada y complicada, ya que una vez que reciben la capacitación por parte del bibliotecólogo, deben buscar en las bases por sí solos, donde no cuentan con la guía del profesional, deben buscar por medio de palabras clave y esperar los resultados del sistema.
- La poca frecuencia de visita a la biblioteca recae en consecuencias como poca comunicación o experimentar emociones como la de incertidumbre, a diferencia de aquellos estudiantes que asisten con más frecuencia y pueden generar una mayor comunicación y confianza con el personal de la biblioteca, así como un acompañamiento en la planificación de la búsqueda de su información para conocer mejor el funcionamiento y el uso que le puede dar a la biblioteca.
- La Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós posee una colección cerrada, es decir, el bibliotecólogo busca el material y se lo entrega al estudiante, a diferencia de otras bibliotecas de la UCR donde el estudiantado es el que busca su material, lo que explica la poca comunicación con el personal de la biblioteca y la poca utilización de los otros materiales que poseen.
- La Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós ha sido una institución que realiza grandes esfuerzos para mantener una buena comunicación con los

estudiantes de Licenciatura en Psicología que se encuentran desarrollando su TFG, así también como que tengan acceso a diferentes materiales físicos (libros, revistas, tesis) y virtuales (bases de datos de texto completo) que han solventado las necesidades de información.

5.2 Recomendaciones

A la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós:

- Es importante difundir el acervo bibliográfico que posee la biblioteca, el cual está conformado por libros, revistas, tesis, entre otros, no solo las bases de datos de texto completo, para que el estudiantado conozca la variabilidad de recursos y servicios y puedan aprovecharlos, además de que asistan con mayor frecuencia.
- Es necesario brindar apoyo, capacitación y seguimiento del estudiantado que se encuentra realizando su TFG, especialmente a los que no poseen el hábito de visitar la biblioteca con frecuencia, para que estos puedan resolver sus consultas de información de la mejor manera, conociendo el uso que le pueden dar a la biblioteca y con esto mejorar la comunicación y la relación con el personal de la biblioteca.
- Debido a que las capacitaciones que ofrece la biblioteca se centran en las bases de datos de texto completo, es preciso establecer la creación de planes e instrumentos de capacitación en otras temáticas relacionadas al apoyo de la biblioteca en la investigación, orientadas hacia el estudiantado que se encuentra desarrollando su TFG de la carrera de Licenciatura en Psicología y velar porque todos los estudiantes puedan capacitarse, para que se mantengan actualizados en el funcionamiento, servicios y recursos de la biblioteca y sean capaces de utilizarlos para mejorar su experiencia en la búsqueda de información.
- Si se desea alcanzar una guía completa que forme estudiantes autónomos en la biblioteca, resulta importante valorar la creación de una unidad especializada en investigación, con el fin de lograr una atención más individualizada que se ajuste a las competencias de investigación que tenga el estudiantado. O bien, coordinar reuniones con el director de TFG y el estudiantado, donde el bibliotecólogo pueda escuchar y participar para

establecer claramente la necesidad de información y la manera en que podría brindar el apoyo en el proceso de búsqueda de información para resolver la consulta.

Al Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI):

- Gestionar dentro de las bibliotecas universitarias adscritas la realización de investigaciones para conocer el proceso de toma de decisiones de los usuarios a la hora de buscar y recuperar información.
- Realizar un seguimiento a este trabajo final de graduación, con el fin de poder aplicar el instrumento en otras poblaciones de otras carreras que se encuentran desarrollando el TFG y asistan a diferentes bibliotecas de la universidad, para que puedan conocer el proceso de toma de decisiones desde un enfoque distinto.
- Capacitar al personal de las bibliotecas en el campo de las neurociencias para lograr un mayor entendimiento de las emociones y el comportamiento de los usuarios.

A la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica:

- Velar porque se continúe investigando sobre temas actuales y que no se hayan explorado dentro del campo de la bibliotecología que sirvan para dotar de mayores insumos a los profesionales, ya que esto acrecienta el conocimiento dentro de la profesión bibliotecológica.
- Es importante desarrollar cursos y capacitaciones en el estudiantado y los profesionales acerca del comportamiento informacional y las neurociencias, que combinen la teoría con la práctica, para que puedan conocer un enfoque distinto del usuario y su proceso de toma de decisiones en la búsqueda y recuperación de información.
- Realizar un seguimiento de este proyecto de investigación y fomentar la creación de otros proyectos relacionados con este enfoque, para que los mismos no pierdan vigencia y se mantengan actualizados, además, si llegara a crearse un servicio especializado en investigación, se recomienda realizar los ajustes pertinentes para que este se encuentre actualizado y tenga bases desde las neurociencias.

→ Continuar apoyando a los estudiantes en las iniciativas de investigación en el área del comportamiento informacional y las neurociencias, o bien en otras disciplinas que puedan contribuir con el crecimiento de las ciencias de la información, siempre en pro de generar nuevos y útiles productos que puedan ser aprovechados por profesionales en general y no solo por la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós.

REFERENCIAS

- Araya Ramírez, N. (2014). Las Habilidades del Pensamiento y el Aprendizaje Significativo en temática de Escolares de Quinto Grado en Costa Rica. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 14(2), 1-30.
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44731371003.pdf>
- Aristizábal, N. (2015). *Psicología Cognitiva*. (1a ed.). Sic.
<https://docplayer.es/26637056-Nestor-aristizabal-a-psicologia-cognitiva-interciencias-instituto-interdisciplinario-de-investigacion-o-n-g-al-servicio-del-desarrollo-humano.html>
- Bartés-Serrallonga, M., Adan, A., Solé-Casals, J., Caldú, X., Falcón, C., Pérez-Pàmies, M., Bargalló, N. & Serra-Grabulosa, J. (2014). Bases cerebrales de la atención sostenida y la memoria de trabajo: un estudio de resonancia magnética funcional basado en el Continuous Performance Test. *Revista de Neurología*, 58, 289-95.
http://repositori.uvic.cat/bitstream/handle/10854/3010/artconlli_a2014_sole_jordi_bases_cerebrales_atencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavidez, V. & Flores, R. (2019). La importancia de las emociones para la neurodidáctica. *Rev. Estud. de Psicología UCR*, 14(1), 25-53.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/35935/36685>
- Benedicto Carrillo, E. (2016). *Toma de decisiones en sistemas dinámicos no lineales: Una perspectiva psicosociológica* [tesis doctoral en psicología, Universidad de Valladolid].
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16403/Tesis877-160308.pdf;jsessionid=4E4B4896C5665378F7449B8E5D5C8663?sequence=1>
- Braidot, N. (2011). *Neurociencias para tu vida: pensamientos que se leen, se ven, se oyen y se aplican* (1a ed.). Granica. shorturl.at/elSU0
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*.
<https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública. (2016). *8 etapas de la toma de decisiones*. Universidad de Costa Rica.
<https://cicap.ucr.ac.cr/web/8-etapas-de-la-toma-de->

[decisiones/?ModPagespeed=off](#)

- Chiri Gutiérrez, I. (2012). La Doble Imposición y los Convenios Tributarios: Una especial referencia a la Red de Convenios de Panamá. https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2012/2012_DT_1_convenios_Chiri.pdf
- Choo. C. (1999). *La organización inteligente: El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones* (1a ed.). Oxford University Press México. <https://es.scribd.com/doc/172003458/La-Organizacion-Inteligente-Choo#logout>
- Coca Carasila, A. (2011). La demanda. Una perspectiva de marketing: reflexiones conceptuales y aplicaciones. *PERSPECTIVAS*, (28), 171-191. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257008.pdf>
- Comisión de Investigación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. (20 de julio de 2018). *Líneas de Investigación*. Universidad de Costa Rica. https://ebci.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/2021/05/lineas_de_investigacion_ebci-2018.pdf
- Coronado Padilla, J. (2007). Escalas de medición. *Paradigmas*, 2(2), 104-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942056>
- Cuellar, J. (2019). *Fases de la memoria*. <https://es.scribd.com/document/398345503/Fases-de-la-memoria>
- De la Parra, N. (2012). La incorporación de las TICS en forma transversal al currículo y la utilización de éstas para organizar nuevas modalidades de enseñanza [tesis de doctorado en ciencias de la educación, Palma de Mallorca]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/108281/tnpj1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Departamento de Psicología de la Salud. (2007). *Tema 8. La Emoción*. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/26/TEMA%208.La%20emoci%C3%B3n.pdf>
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>

Escalona Ríos, L. (2010). *Las competencias en el perfil bibliotecológico en América Latina*.

https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/218/8/competencias_perfil.pdf

Escuela de Psicología. (2020). *Historia*. Universidad de Costa Rica.

<https://www.psico.ucr.ac.cr/index.php/es/quienes-somos/sobre-la-escuela/quienes-somos1#:~:text=En%20el%20a%C3%B1o%20de%201966,Departamento%20de%20Ciencias%20del%20Hombre.>

Escuela de Psicología. (2008). *Informe Final*. Universidad de Costa Rica.

https://www.psico.ucr.ac.cr/images/Documentos/Reacreditacion/informe_reacreditacion.pdf

Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Psicología. (2017). *Guía para la presentación de Anteproyectos Trabajos Finales de Graduación*. Universidad de Costa Rica.

<https://www.psico.ucr.ac.cr/images/Documentos/TFG/GuiaTFG.pdf>

Facultad de Ciencias Sociales. (2021). *Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós (BEFT)*.

Universidad de Costa Rica. <https://www.fcs.ucr.ac.cr/index.php/servicios-decanato/biblioteca-eugenio-fonseca-tortos>

Facultad de Ingeniería Civil. (2016). *Encuesta Servicios de Biblioteca*. Universidad Veracruzana.

<https://www.uv.mx/pozarica/ingenieriacivil/files/2016/05/Encuesta-sobre-el-uso-de-la-BIBLIOTECA.pdf>

Fierro, M. (2011). El desarrollo conceptual de la ciencia cognitiva. Parte I. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(3), 519-533.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80622315011.pdf>

Flick, U. (1996). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Morata.

Folk, A. (2015). *Self-Beliefs and Course-Related Research: Proposing an Expansion of the Imposed Query Model for Undergraduate Students*.

http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandprecnfs/2015/Folk_Beliefs.pdf

- Fonseca de Rocca, R. & Prieto de Alizo, L. (2010) Las emociones en el investigador humanista. *Revista Omnia*, 16(2), 132-149. <https://biblat.unam.mx/hevila/OmniaMaracaibo/2010/vol16/no2/7.pdf>
- Frías Guzmán, M., Haro Águila, Y. & Artiles Olivera, I. (2017). Las habilidades cognitivas en el profesional de la Información desde la perspectiva de proyectos y asociaciones internacionales. *Investigación Bibliotecológica*, 31(70), 201-218. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00201.pdf>
- Genoni, M. (2018). Las Funciones Ejecutivas de Planificación y Toma De Decisiones: Una Revisión Bibliográfica desde El Neuromanagement. *Revista de investigación interdisciplinaria en métodos experimentales*, 1, 125-153. <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/metodosexperimentales/article/view/1645/2327>
- González Larrea, B. (2018). ¿Cómo tomamos decisiones? *Entre la razón y la emoción*. <https://neuro-class.com/tomar-decisiones/>
- González Teruel, A. (2011). La Perspectiva del Usuario y del Sistema en la investigación sobre el Comportamiento Informacional. *TESI*, 12(1), 28-46. <https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/7822/7849>
- Gross, M. (1995). The Imposed Query. *RQ*, 35(2), 236-243. https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20862879?seq=5#metadata_info_tab_contents
- Gross, M. (2001). Imposed information seeking in public libraries and school library media centres: a common behaviour? *Information Research*, 6(2). <http://informationr.net/ir/6-2/paper100.html>
- Gross, M. (2006). Imposed Query. En Fisher, K., Erdelez, S. & McKechnie, L. *Theories of Information Behavior*, 164-165. <https://bit.ly/3bWI8Qd>
- Guadalupe Núñez, S., Castillo Andrade, R., Fernández Nieto M., Herrera López J., Morales Solís J. & Gavilanes Fray V. (2017). *Enfermería Investigativa*. https://www.researchgate.net/publication/324672450_ENFERMERIA_INVESTIGATIVA
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández Salazar, P. (2013). El fenómeno usuarios de la información desde un enfoque cognitivo. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, 27(61), 107-131. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X13725565>
- Herrera Guajardo, A. (2007, julio 16). *Escala de Likert e inteligencia emocional en estudiantes universitarios*. <https://www.gestiopolis.com/escala-de-likert-e-inteligencia-emocional-en-estudiantes-universitarios/>
- Holmes Ramírez, N. (2015). Ansiedad bibliotecaria en estudiantes universitarios. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38(3), 227-236. <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179041147007.pdf>
- Jara, V. (2012). Desarrollo del pensamiento y teorías cognitivas para enseñar a pensar y producir conocimientos. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (12), 53-66. <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846101004.pdf>
- Kundera, M. (2021). *La memoria humana*. En Kundera, M. (pp. 134-152). <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/84448180607.pdf>
- Megías, M., Molist, P. & Pombal, M. (2018). *Atlas de Histología Vegetal y Animal, Tipos celulares Neurona*. https://nanopdf.com/download/la-neurona-atlas-de-histologia-vegetal-y-animal_pdf
- Meneses Tello, F. (2005). Bibliotecas y Sociedad: Reflexiones desde una perspectiva sociológica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000200005
- Merton, R., Fiske, M. & Kendall, P. (1998). Propósitos y criterios de la entrevista focalizada. *EMPIRIA*, 1, 215-227.
- Moncada Hernández, S. (2014). Cómo realizar una búsqueda de información eficiente. Foco en estudiantes, profesores e investigadores en el área educativa. *Investigación en Educación Media*, 3(10), 106-115. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n10/v3n10a7.pdf>
- Morales López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *Revista e-Ciencias de la Información*, 8(2), 1-19. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v8n2/1659-4142-eci-8-02-64.pdf>

- Mujica Chirinos, N. & Rincón González, S. (2011). Consideraciones teórico-epistémicas acerca del concepto de modelo. *Telos*, 13(1), 51-64.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318408004.pdf>
- Nicolás Sanz, F. (2014). Estudio del Comportamiento Informacional de los investigadores de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia. *Cuadernos de Gestión de Información*, 80-100.
<https://bit.ly/3aoK8Q1>
- Olivares Hernández, J., Juárez Aguilar, E. & García García, F. (2015). El hipocampo: neurogénesis y aprendizaje. *Rev Med UV*, 20-28.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2015/muv151c.pdf>
- Ortega Sánchez, C. (2016). *El proceso de toma de decisiones vinculado a la inteligencia emocional como herramienta de gestión dentro de las organizaciones empresariales*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=112865>
- Polanco, J. (2018). *Comportamiento Informacional en el depósito espontáneo de documentos en el depósito Kérwá de la Universidad de Costa Rica* [tesis de licenciatura en bibliotecología y ciencias de la información, Universidad de Costa Rica]. San José, Costa Rica.
- Rey Martín, C., Camón Luis, E., & Pacheco, F. (2018). El soporte a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Anales De Documentación*, 21(1).
<https://doi.org/10.6018/analesdoc.21.1.295841>
- Rodríguez, Y. (2013). Análisis de la dimensión cognitiva en el proceso informacional de toma de decisiones organizacionales. *Revista Ciencias de la Información*, 44(1), 1-22.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2013/vol44/no1/5.pdf>
- Rodríguez, Y. (2014). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas [tesis doctoral en comunicación, Universidad de Granada y Universidad de la Habana]
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/34252/23997461.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez Gallardo, A. (2005). Reseña Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. *Investigaciones Bibliotecológicas*, 19(38), 195-198. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100010
- Rotger, M. (2017). *Neurociencias y neuroaprendizajes: las emociones y el aprendizaje: nivelar estados emocionales y crear un aula con cerebro*. <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/89.-NEUROCIENCIAS-NEUROAPRENDIZAJE.-LAS-EMOCIONES-Y-EL-APRENDIZAJE.pdf>
- Simon, H.A. (1995). A Behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99-118. <https://www.suz.uzh.ch/dam/jcr:fffff-fad3-547b-ffff-ffff0bf4572/10.18-simon-55.pdf>
- Sistema de Información Cultural de Costa Rica. (2020). *Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Facultad de Ciencias Sociales*. Universidad de Costa Rica. <https://si.cultura.cr/infraestructura/biblioteca-eugenio-fonseca-tortos-de-la-facultad-de-ciencias-sociales-ucr.html>
- Tamayo Rueda, D. & Meneses Placeres, G. (2018). Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio. *Revista e-Ciencias de la Información*, 8(2), 1-19. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/32441>
- Tolosa, G. & Bordignon, F. (2008). *Introducción a la Recuperación de Información. Conceptos, modelos y algoritmos básicos*. <http://eprints.rclis.org/12243/>
- Tomás Gil, P. (2014). *Reconociendo las emociones ¿qué son y para qué sirven?* https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/reconociendolasemocionesquesonyparaquesirven.pdf
- Tovar Sanz, M. (2015). El apoyo a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 38, 311-326. <https://core.ac.uk/download/pdf/38814057.pdf>
- Velásquez, B., Remolina de Cleves, N. & Calle Márquez, M. (2009). El cerebro que aprende. *Tabula Rasa*, (11), 329-347. <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n11/n11a14.pdf>
- Vélez Evans, M. (2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. *Revista Ciencias Estratégicas*, 14(16), 153-169. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151320326003.pdf>

Wilson, T. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55. https://www.researchgate.net/profile/Tom_Wilson25/publication/270960171_Human_Information_Behavior/links/57d32fe508ae601b39a42875/Human-Information-Behavior.pdf

Zacaría Ortiz, E. (2009). La entrevista en profundidad en los procesos de investigación social. *La Universidad* (8), 75-95. <https://www.elsevier.es/pt-revista-investigacion-bibliotecologica-archivonomia-bibliotecologia-e-117-articulo-el-fenomeno-usuarios-informacion-desde-S0187358X13725565>

APÉNDICE

Apéndice 1: Instrumento 1 Cuestionario autoadministrado para el estudiantado de la carrera de Licenciatura en Psicología

Análisis del proceso de toma de decisiones en la búsqueda de información para la creación de un Trabajo Final de Graduación.

El presente formulario es realizado como parte de un Trabajo Final de Graduación de la carrera de Bibliotecología con Énfasis en Bibliotecas Educativas para obtener el grado de Licenciatura.

La presente investigación se propone analizar el proceso de toma de decisiones en la búsqueda de información que realiza la comunidad usuaria estudiante de la Licenciatura en Psicología en la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica, para la creación de un anteproyecto de investigación mediante la teoría de la consulta impuesta (IQ).

Entendiendo la Teoría de la Consulta Impuesta (IQ) como el proceso de búsqueda de información solicitada por otra persona, como los directores de TFG, profesores, es decir, se buscan los datos que el profesor pide para el trabajo de investigación. En ocasiones se presentan como recomendaciones de búsqueda.

Su participación en este estudio es voluntaria y cualquier información que brinde es de uso confidencial, solo para fines académicos.

Para cualquier duda puede comunicarse con la investigadora Angélica Vargas al correo: angelica.vargassibaja@ucr.ac.cr

Agradezco de antemano su colaboración.

Sección A: Información General

Este apartado está destinado a la recolección de información personal.

1A. Indique su rango de edad

- 18-24 años
- 25-30 años
- Más de 30 años

2A. Indique su sexo

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

3A. ¿Cuál modalidad de TFG se encuentra desarrollando?

- Tesis
- Proyecto de Graduación
- Seminario de Graduación
- Práctica Dirigida

Sección B: Emociones en mi proceso de búsqueda de información

Esta sección es para conocer su propia percepción en la búsqueda y recuperación de información durante el desarrollo de su TFG.

1B. A continuación se le presentan unos enunciados, valore según la escala brindada:

	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Me considero hábil a la hora de buscar información para mi TFG	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me considero capaz de tener buena comunicación con el personal de la biblioteca al realizar una consulta de información para mi TFG	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me cuesta trabajo relacionarme con el personal de la Biblioteca al realizar una consulta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me considero capaz de entender mis emociones en la búsqueda de información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Soy capaz de regular mis emociones en el proceso de búsqueda de información

2B. En la mayoría de las ocasiones, ¿Con cuál (es) emoción (es) se identifica al recibir orientaciones de su director de TFG? (marque máximo 3)

Decepción

Incertidumbre

Satisfacción

Asombro

Enfado

Disgusto

Otros: _____

3B. En la mayoría de las ocasiones, ¿con cuál (es) emoción (es) se identifica al realizar una consulta ante el personal de la Biblioteca? (marque máximo 3)

Decepción

Incertidumbre

Satisfacción

Asombro

- Enredo
- Disgusto
- No me identifico con ninguna emoción
- Otros: _____

4B. En la mayoría de las ocasiones, ¿con cuál (es) emoción (es) se identifica ante la respuesta del personal de la biblioteca sobre su consulta de información?
(marque máximo 3)

- Decepción
- Incertidumbre
- Satisfacción
- Asombro
- Enfado
- Disgusto
- No me identifico con ninguna emoción
- Otros: _____

5B. Al realizar una consulta, ¿en qué grado atiende las sugerencias del personal de la biblioteca?

- | | | | | | | |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Nunca | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Siempre |

Sección C: Toma de decisiones

Esta sección es para conocer su proceso de toma de decisiones ante la búsqueda y recuperación de información.

1C. Al tomar una decisión sobre búsqueda de información tengo un objetivo claro

- Sí
- No

2C. Cuando realizo el proceso de búsqueda de información, ¿planifico la búsqueda?

- Sí
- No
- A veces

3C. En el proceso de búsqueda de información soy capaz de visualizar varias alternativas de elección

- Sí
- No
- A veces

4C. ¿Se plantea cuáles son los posibles beneficios que acompañan a cada alternativa en el proceso de búsqueda de información?

- Sí
- No
- A veces

5C. ¿Se plantea cuáles son las posibles consecuencias que acompañan a cada alternativa en el proceso de búsqueda de información?

- Sí
- No
- A veces

6C. ¿Emplea algún tiempo para reflexionar sobre las decisiones tomadas en la realización de una tarea?

- Sí
- No
- A veces

7C. ¿Continúa con la búsqueda de información aunque le resulte pesada y complicada?

- Sí
- No
- A veces

Sección D: Uso de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós

Esta sección es para conocer sobre su grado de satisfacción y la utilidad de los servicios de la biblioteca para su búsqueda y recuperación de información.

1D. A continuación se le presentan unos enunciados con respecto a la Biblioteca, indique su nivel de satisfacción según corresponda:

	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho
Horario de servicio de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organización de los materiales de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad de los recursos bibliográficos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Periodo de préstamo de materiales a domicilio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad para renovar los préstamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado físico de los materiales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actualización de los materiales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Claridad en la resolución de la consulta del personal de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención recibida por parte del personal de la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>2D. A continuación se le presentan una serie de recursos y servicios de la Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós, indique según corresponda</p>			
	No	A veces	Sí
Es ágil el proceso de préstamo de libros y otros materiales a domicilio en la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es fácil encontrar los libros u otros materiales que se desean en la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es fácil el uso del catálogo en línea (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de la biblioteca tiene disposición para conocer sus solicitudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El personal de la biblioteca le guía en la obtención de información

El personal de la biblioteca es atento y amable

3D. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

- 3 veces o menos al mes
- 1 a 2 veces a la semana
- 3 a 4 veces a la semana
- Más de 5 veces a la semana

4D. ¿Cuál material utiliza con más frecuencia?

- Libros
- Revistas
- Tesis
- Bases de datos de texto completo

5D. ¿Qué calificación le daría usted a los servicios de la biblioteca Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós?

- | | | | | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Deficiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Excelente |

Apéndice 2: Guía de Entrevista semiestructurada para el profesional en bibliotecología

Entrevista:

Habilidades, conocimientos y actitudes del profesional en Bibliotecología

Objetivo: Conocer los servicios y recursos que pone la BEFT a disposición de los estudiantes de Licenciatura en Psicología como apoyo durante el desarrollo de su TFG.

Datos Generales

Nombre:

Puesto:

Años laborados en la BEFT:

Sexo:

1. ¿La BEFT cuenta con servicio especializado en investigación?
2. ¿Cómo abordan las consultas sobre investigación?
3. ¿De qué manera ayudan a los estudiantes con la búsqueda de información para su TFG?
4. ¿Han tenido alguna dificultad a la hora de atender una consulta relacionada con un TFG?
5. ¿Qué actividades realizan desde la biblioteca como apoyo a la investigación? (Se puede preguntar sobre organización de materiales)
6. ¿Considera que la labor que se realiza en la BEFT para cubrir las necesidades de información en investigación específicamente para TFG son las óptimas para los estudiantes? ¿Por qué?
7. ¿Cómo considera que debería ser el perfil profesional de los bibliotecólogos para atender necesidades de información sobre investigación?
8. ¿Considera que su formación académica le ha ayudado para suplir las necesidades de información en investigación? ¿Cuál es su formación académica?
9. ¿Considera que los profesionales de BEFT poseen ese perfil profesional? Justifique su respuesta.

Apéndice 3: Escala de Likert e inteligencia emocional en estudiantes universitarios

I.- Datos del encuestado o participante

M	F
---	---

*Edad: _____ *Semestre: _____ *Genero: _____

* Carrera: _____

INSTRUCCIONES

A continuación se te presentaran una serie de cuestionamientos relacionados con el tema mencionado, inmediatamente se te presentaran 4 alternativas de respuesta. Indica o marca con una **x** o \surd la alternativa con la que mejor te identifiques. Tratando de resolver lo más pronto posible.

Muchas gracias.

II.- Sección de Formulaciones

N o.	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
HABILIDAD 1: CONCIENCIA EN UNO MISMO					
1.	Es fácil ser honesto conmigo mismo.				
2.	El valorarme a mi mismo me da seguridad y sobre todo aceptación por parte de la sociedad en que vivimos.				
3.	El tener confianza en mi mismo me ayudara a sobresalir en mi vida cotidiana.				
4.	Es importante reconocer y entender mis estados de ánimo, emociones y el efecto que estas tienen sobre las personas que me rodean.				
5.	El determinar hacia donde voy y que metas puedo cumplir siendo realista es una clara definición de autoconciencia.				
6.	Creo que el tener control sobre mis impulsos podría llevarme al éxito tanto personal como laboral.				
7.	Soy una persona capaz de reconocer y admitir mis errores.				
8.	Creo poseer una buena autoestima.				
9.	Para una mejor toma de decisiones es importante tener confianza en uno mismo.				
10.	Me considero capaz de reconocer y entender mis propias fortalezas, debilidades, emociones e impulsos.				

HABILIDAD 2: AUTORREGULACION					
N	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11	Me siento apto de controlar mis impulsos y emociones ante cualquier situación que se me presente.				
12	Cuando me encuentro en una situación de peligro por lo general pierdo la calma.				
13	Cuando me propongo una meta tengo la seguridad de que lo voy a lograr.				
14	Me considero una persona en la cual puede confiar la gente que me rodea.				
15	El afrontar las consecuencias de mis propios actos me hace una persona responsable.				
16	Cuando se me asigna una responsabilidad trato de evitarla por que no me siento capaz de lidiar con ella.				
17	Me considero una persona lo suficientemente capaz para adaptarme a cualquier situación que se me presente.				
18	El miedo al cambio es una característica que frecuentemente se presenta en mí.				
19	La reflexión y el pensamiento son cualidades que creo tener en mi persona.				
20	Antes de tomar una decisión suelo pensar y reflexionar acerca de las consecuencias que puedan surgir.				

HABILIDAD 3: MOTIVACION					
21	Cada vez que me propongo llegar a una meta y la finalizo con éxito me causa gran satisfacción.				
22	Me considero una persona apasionada por mi trabajo y siento gran inquietud por culminar de la mejor manera cualquier actividad que me proponga.				
23	Ante un fracaso lo afronto y busco la oportunidad para ser mejor y comprometerme mas con migo mismo cada día.				
24	Al proponerse alguna actividad por lo general soy yo quien toma la iniciativa.				
25	Me muestro optimista a cualquier situación desagradable o que comúnmente me haría sentir triste.				
26	Considero que soy capaz de comprometerme con mis actos.				
27	Cuando emprendo una actividad me da lo mismo si la finalizo o no.				
28	Cuando tengo un trabajo en equipo opto por que mis compañeros tomen la iniciativa.				
29	Soy poco optimista ante una situación de estrés.				

HABILIDAD 4: EMPATIA					
30	Respeto la opinión de los demás aunque sea diferente a la mía.				
31	Soy una persona incapaz de considerar los sentimientos de los demás.				
N	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
32	El reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarlas.				
33	Me cuesta trabajo reconocer las emociones				
34	Considero que la empatia es una habilidad que hace que una persona considere los sentimientos de los demás.				
35	Me cuesta trabajo relacionarme con personas que no conozco.				
36	Necesito de la opinión de los demás para poder sentirme bien.				
37	Me siento incapaz para poder dirigir un grupo de personas.				

HABILIDAD 5: HABILIDADES SOCIALES					
38	No me gusta verme influenciado por los demás.				
39	Me gusta trabajar en equipo siempre y cuando exista la misma equidad.				
40	Creo poseer el talento para persuadir e influenciar a los demás.				
41	Al trabajar en equipo siempre quiero llevar el liderazgo.				
42	Al momento de realizar alguna actividad me da igual quien lleve el liderazgo del equipo.				
43	Generalmente busco la colaboración de la gente a la hora de trabajar.				
44	Me gusta resolver la mayor parte de mis problemas, ya que así me siento bien conmigo mismo.				
45	Cuando se me presenta una situación de conflicto prefiero evadirla antes de resolverla.				
46	Requiero de la opinión de los demás para poder tomar una buena decisión.				
47	No me gusta colaborar a la hora de hacer un trabajo grupal.				
48	No me siento con la seguridad para formar parte de un equipo.				
49	No me considero capaz de tener buena comunicación al enfrentar un problema.				

Apéndice 4: Formulario del Test de Autoevaluación en la Toma de Decisiones

Cuestionario de Autoevaluación

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con la toma de decisiones. Señala la opción que más se corresponda con tu forma de actuar en estos momentos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

0: NO / 1: A VECES / 2: HABITUALMENTE / 3: SIEMPRE

AUTOINFORME SOBRE COMO AFRONTAR LA TOMA DE DECISIONES	0	1	2	3
1. Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?	0	1	2	3
2. Reflexiono por escrito sobre las causas de origen del problema	0	1	2	3
3. Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión	0	1	2	3
4. Pienso y busco tantas alternativas como sea posible.	0	1	2	3
5. Crees que pones todos los recursos disponibles a tú alcance para desarrollar la acciones planteadas	0	1	2	3
6. ¿Te planteas cuales son los posibles riesgos y beneficios que acompañan a cada alternativa?	0	1	2	3
7. ¿Conozco todo lo que debo saber sobre la situación?	0	1	2	3
8. ¿Sé dónde debo buscar dicha información?	0	1	2	3
9. ¿Piensas que todo lo que te pasa ha sido ocasionado debido a tus acciones?	0	1	2	3
10. Evalúas los resultados de tus acciones para comprobar su efectividad.	0	1	2	3
11. ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?	0	1	2	3
12. ¿Estudias los costes de cada alternativa?	0	1	2	3
13. ¿Estudias beneficios de cada alternativa?	0	1	2	3
14. ¿Continúas con las tareas aunque te resultan demasiado pesadas y/o complicadas?	0	1	2	3
15. ¿Empleo algún tiempo semanalmente a reflexionar sobre las decisiones tomadas en la realización de una tarea?	0	1	2	3
16. ¿Usar la creatividad me podría ayudar a encontrar nuevas soluciones?	0	1	2	3
17. ¿Te sientes responsable de las decisiones que tomas?	0	1	2	3
18. ¿Sientes que tienes influencia sobre los acontecimientos que te suceden?	0	1	2	3
Total de puntos:				

Apéndice 5: Encuesta de Satisfacción Servicio de Biblioteca de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Veracruzana

Cuestionario:

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO DE BIBLIOTECA

De acuerdo con la escala, indique que corresponde a la satisfacción que ha tenido al utilizar los servicios de la biblioteca.

SERVICIOS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1.- Es ágil el proceso de préstamo libros u otros materiales a domicilio				
2.- Es fácil encontrar los libros u otros materiales que se desean				
3.- Es adecuada la sala de lectura				
4.- Es fácil el uso del catálogo				
5.- Horario y días de servicio				
6.- Periodo de préstamo de materiales a domicilio				
7.- Número de materiales en préstamo a domicilio				
8.- Ambiente de estudio y de trabajo				
9.- Accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos				
10.- Facilidad para renovar los préstamos				
11.- Medios y recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)				

PERSONAL	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1.- Tiene disposición para conocer sus solicitudes y sugerencias				
2.- Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio				
3.- Orienta y ayuda a localizar y obtener información				
4.- Atento y amable en el trato				
5.- grado de satisfacción por los servicios de biblioteca.				

OTROS	diario	1 a 3 veces a la semana	1 a 3 veces a la	solo en exámenes
Con que frecuencia utiliza los servicios de biblioteca				

	Mañana	Tarde	Indistinto
En que horario utiliza los servicios de la biblioteca			

Indique, aproximadamente, cuántos préstamos de libro, tesis, u otro material bibliográfico hace cada mes en la biblioteca:

1 a 3	4 a 6	6 a 10	mas de 10
-------	-------	--------	-----------