

20424
23



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES "ACATLAN"

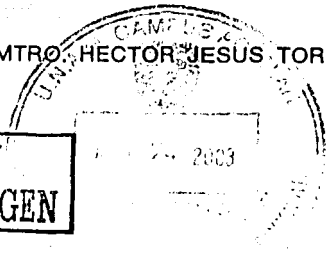
"UN ESTUDIO DE OPINION PUBLICA EN LA BIBLIOTECA"

SEMINARIO-TALLER
EXTRACURRICULAR
DE TITULACION "LA OPINION PUBLICA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A :
MARIA DEL CARMEN CRUZ MENDOZA

ASESOR: MTR. HÉCTOR JESUS TORRES LIMA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



ENERO, 2003



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**PAGINACION
DISCONTINUA**

TESTIMONIOS DE GRATITUD

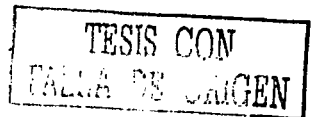
A quien me enseñó que el amor es algo más que el simple deseo estar juntos... mi compañero de banca y de toda la vida, mi amado Manfredo.

Porque la palabra milagro toma forma a cada momento que tus dulce labios pronuncian la palabra mamá, gracias Katia por se mi reconciliación con la vida y mi entrañable amor.

Amiga tu amor siempre conmigo y tu mano atenta para gularme han sido los pilares que me sostienen en la felicidad y la tristeza, gracias porque por si esto fuera poco Dios quiso que también me dieras la vida Mamá.

Mari Carmen, Sarai mis hijas y Charly "mi unicornio azul" porque el dolor de su partida es la herida que me duele cuando intento ser cobarde.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas
UNAM a difundir en formato electrónico e im-
contenido de mi trabajo rece
NOMBRE: MARIA DEL CARMEN
COLETA HERRERA
FECHA: FEB 26 2003
FIRMA: [Signature] B



Siempre busco la oportunidad de dar las gracias como una manera sincera de reconocer que el trabajo en equipo es la mejor vía para que el ser humano se realice y crezca, por eso no puedo dejar de sucumbir ante este devastador deseo de agradecer a mi Papá y a mis Hermanos por apoyarme en mis locuras, al Lic. Real Medrano por confiar en mí, al equipo por su incomparable solidaridad, a la Coordinación Municipal de Bibliotecas por su gran disposición, en fin a todos los que contribuyeron en la realización de este trabajo, pero principalmente a Dios por darme tantas bendiciones una de ellas el tener siempre cerca de mí un amigo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Nunca terminará de sorprenderme que hoy día existan personas con tantos deseos de compartir con los demás no sólo sus conocimientos, sino también su tiempo gracias a los profesores Venus Armenta Fraga, Olga Gallo Romo, Laura González Morales, Eduardo Juan Escamilla y especialmente al Maestro Héctor Jesús Torres Lima por su invaluable apoyo.

Los recuerdos más entrañables de mi vida académica los viví dentro de las aulas de mi querida Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acallán con la que siempre tuve una cita pendiente para terminar mi tesis.

ÍNDICE TEMÁTICO

INTRODUCCION	IV
CAPÍTULO 1 MARCO TEORICO	1
1.1 TEORIA GENERAL DE SISTEMAS	2
1.1.1 Concepto de Sistema	2
1.1.2 El Sistema como método de análisis	3
1.1.3 Componentes de un sistema	4
1.1.4 Modelo de los cinco sistemas principales	8
1.2 EL SISTEMA DE LA COMUNICACIÓN	10
1.2.1 Actores	11
1.2.2 Instrumentos	11
1.2.3 Expresiones	12
1.2.4 Representaciones	13
1.2.5 Esquema del modelo	14
1.3 EL SISTEMA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	15
1.3.1 La comunicación y la Opinión Pública	15
1.3.2 Componentes del Sistema Opinión Pública	15
1.3.3 Identificación y relación entre los elementos del Sistema de Opinión Pública	16
1.3.4 Temas Públicos	17
1.3.5 Identificación de los elementos de la Opinión Pública en el referente por investigar	18
1.4 LA NATURALEZA COMUNICATIVA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	19
1.5 HISTORIA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	24
1.5.1 Comunidad primitiva	24
1.5.2 La Opinión Pública en la Cultura Mesopotámica	30
1.5.3 La Opinión Pública en el periodo Grecorromano	34
1.5.4 La Opinión Pública durante la Edad Media	39
1.5.5 La Opinión Pública durante la Ilustración	41
1.5.6 La Opinión Pública durante el Renacimiento y el Capitalismo	53

1.6 APORTES DE LA INVESTIGACIÓN NORTEAMERICANA A LOS ESTUDIOS DE OPINIÓN PÚBLICA	60
1.6.1 Características científicas de la investigación por encuestas	62
1.7 LA ETICA EN LOS ESTUDIOS DE OPINIÓN PÚBLICA	63
1.7.1 Código de Ética	63
CAPÍTULO 2 MARCO CONTEXTUAL	
2.1 HISTORIA DEL AYUNTAMIENTO DE NAUCALPAN DE JUÁREZ	72
2.1.1 Situación actual del Ayuntamiento de Naucalpan	74
2.2 TRES MOMENTOS DE LA HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN MÉXICO	76
2.2.1 Antecedentes Novo hispanos	77
2.2.2 Siglo XIX	79
2.2.3 Siglo XX	81
2.3 HISTORIA DE LA BIBLIOTECA "ENRIQUE JACOB GUTIÉRREZ"	84
2.3.1 Orígenes	85
2.3.2 Desarrollo	85
2.3.3 Situación Actual	86
2.3.4 El acervo y las colecciones básicas de la biblioteca	91
2.4 ORGANIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA	93
2.5 FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN	97
2.6 CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN	100
2.7 PROBLEMÁTICA DEL UNIVERSO A ESTUDIAR	102
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA	113
3.1 RELACIONES ENTRE EL APARTADO CONCEPTUAL Y LA TABLA DE ESPECIFICACIONES	114

3.2 CONSIDERACIONES DEL MARCO CONTEXTUAL CON LA TABLA DE ESPECIFICACIONES	117
3.3 SISTEMA HIPOTÉTICO	120
3.4 VARIABLES	122
3.5 TABLA DE ESPECIFICACIONES	122
3.6 ARBOREACIÓN	136
3.7 TABLA DE EQUIVALENCIAS	139
3.8 CUESTIONARIO PILOTO	140
3.9 PROCEDIMIENTO DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS DEL CUESTIONARIO PILOTO	145
3.10 CUESTIONARIO FINAL	148
CAPITULO 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS	153
4.1 CARACTERISTICAS DE LA POBLACIÓN	153
4.2 TIPO DE LEVANTAMIENTO	154
4.3 CRITERIOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	156
4.4 REPORTE DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS	158
4.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS	161
CONCLUSIONES	171
BIBLIOGRAFÍA	175
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por nombre "Un Estudio de Opinión Pública en la Biblioteca" y se realizó en la Biblioteca Pública Central "Enrique Jacob Gutiérrez", en el Fraccionamiento Las Américas, del Municipio de Naucalpan de Juárez, durante el año 2002. El interés por conocer las opiniones de los usuarios que a diario asisten a la misma en busca de los soportes de información para su uso o disfrute, parte de la necesidad de poder apoyarlos eficientemente.

La ubicación preferencial que tiene esta biblioteca dentro del Municipio, la hace el punto de encuentro obligado para usuarios que se desplazan desde los puntos más alejados del mismo y ya que es la primera biblioteca pública con que contó Naucalpan, es sin duda también, hasta el día de hoy, la única de las más de treinta y dos bibliotecas, en las que su servicio, pese a sus innumerables carencias, lucha por mantenerse a flote.

No es un secreto, que no obstante la vital importancia que representa la prestación de este servicio público para la comunidad, en muchas ocasiones queda fuera del presupuesto de las administraciones, lo que ha agudizado su difícil subsistencia.

El interés que despierta en mí esta temática, más allá del comentario fácil y temerario de quien no conoce y sólo repite por inercia lo que a diario se dice, es porque desde hace aproximadamente dos años y medio tengo bajo mi responsabilidad como Coordinadora de los Espacios Culturales del Municipio de Naucalpan, la encomienda de supervisar, coordinar y apoyar la prestación del servicio público de bibliotecas a lo largo y ancho de todo el territorio naucalpense.

De ahí la importancia de conocer, no el número estadístico de los usuarios que asisten a la biblioteca, sino qué opinan de los servicios, del acervo, del personal, de las instalaciones, de los eventos que ahí se les ofrecen.

Por eso, la óptica desde la cual se aborda este estudio de Opinión Pública es desde el enfoque de la naturaleza del sistema de la comunicación y concretamente del subsistema la opinión pública, la cual se conceptualiza como el conjunto de las expresiones de los individuos de un grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

Se plantea como objetivo general de esta investigación el conocer la opinión pública de los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios que ofrece.

Para lo cual se estableció un sistema hipotético, cuya hipótesis nula es: "No se sabe la Opinión Pública de los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez, respecto a los servicios que ofrece" y la alternativa es: "La opinión pública de los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios que ofrece, depende de las características socio-demográficas del grupo social".

Las variables sociodemográficas son: sexo, edad, posición social, posición económica y posición familiar, no se considera la variable política ya que los usuarios son menores de edad.

Esta investigación se dividió en cuatro capítulos, en los que se planteó el Marco Teórico, Marco Contextual, La Metodología para la elaboración del cuestionario y por último el procedimiento para el levantamiento de datos.

El enfoque teórico se fundamenta a partir de la Teoría General de Sistemas, de Manuel Martín Serrano y del modelo dialéctico de la comunicación, en el cual se ubica el Sistema de la Comunicación, en el cual se ubica al Sistema Comunicativo y al Subsistema de la Opinión Pública, como sistemas que comparten los elementos estructurales: Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones.

Mientras que el Sistema Comunicativo se basa en los actos expresivos de los seres vivos, en el que controlan su entorno a través del recurso de la información, el

Sistema de la Opinión Pública se sustenta en el conjunto de las expresiones de los individuos de un grupo social que generan los individuos sobre temas específicos.

En el capítulo 1, se retoman las principales culturas en las que se puede apreciar como la opinión pública está presente en las distintas sociedades, desde la Comunidad Primitiva, Egipcia, Greco-Romana, Edad Media, Ilustración hasta la Sociedad Capitalista de nuestros días. Sin embargo, es hasta la época de Ilustración que aparece la Opinión Pública como un objeto de estudio.

El Marco Conceptual, del capítulo 2, permitirá ubicar el contexto en el cual se hace un recorrido por la historia del Ayuntamiento de Naucalpan, por ser la institución encargada de prestar el servicio público de bibliotecas dentro del mismo municipio; también se presenta una síntesis del pasado y presente de la biblioteca en cuestión.

En el capítulo 3, dedicado a la metodología para la elaboración del cuestionario, se muestran todos y cada uno de los elementos que intervienen en el diseño y la elaboración del cuestionario, instrumento central de la presente investigación de opinión pública, para ello se toma como base la tabla de especificaciones que a su vez es el instrumento metodológico que permitirá la operacionalización de los conceptos del marco teórico, así como contextualizar la temática a desarrollar, para ello se consideran tres conceptos: conocimiento, opinión y las características sociodemográficas del universo a estudiar.

También se incluye la elaboración del cuestionario que se aplicará a los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez que utilizan los servicios que ésta les ofrece. En donde el conocimiento y la opinión son las variables dependientes y las características sociodemográficas las variables independientes.

En el capítulo 4, se explica la forma en que se realizará el levantamiento de datos, la descripción del procedimiento a seguir, la definición del marco muestral de la población, el tipo de muestra y las condiciones de tiempo y espacio en las que se llevará a cabo dicho levantamiento.

Dentro de este mismo capítulo se presentarán los resultados estadísticos que arrojará el estudio de opinión pública de acuerdo con los indicadores, categorías y variables sociodemográficas definidas en la tabla de especificaciones.

Finalmente, el presente estudio de opinión pública pretende presentar de manera cuantitativa la opinión que los usuarios de la biblioteca tienen respecto a los servicios que ofrece, la exactitud de los números podrá dar una visión más clara de cómo se encuentra en este momento el trabajo de la biblioteca pública central del Municipio más industrializado de América Latina. Los parámetros que se utilizaron pueden servir como indicadores de los puntos que habrán de corregirse y también en los que se ha actuado con acierto.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

TESIS CON
FALDA DE ORIGEN

Capítulo I Marco Teórico

El objetivo del presente capítulo es dar los elementos necesarios para explicar la naturaleza comunicativa de la opinión pública, por lo que en la primera parte del mismo se retomará la Teoría de Sistemas de Manuel Martín Serrano y su modelo Dialéctico de la Comunicación.

Respecto al modelo Dialéctico de la comunicación propuesto por Manuel Martín Serrano, en este capítulo también se realizará sucintamente una descripción de cada uno de ellos, a saber: actores, instrumentos, expresiones y representaciones y se concluye con la presentación del modelo donde se concentran los elementos del sistema comunicativo.

Una vez descritos los elementos del sistema comunicativo, se pasa al siguiente apartado en donde se ubica a la opinión pública como un subsistema del sistema comunicativo, toda vez que cumple con los parámetros establecidos en cuanto a identificación, relación y selección de sus componentes. Así mismo se mencionan los temas públicos fuentes de objeto de estudio de la opinión pública. En la parte final del mismo se incluye el modelo comunicativo de la opinión pública aplicado directamente al objeto de estudio motivo de la presente investigación.

Por mucho tiempo la opinión pública fue objeto de estudio de diversas disciplinas a lo largo de la historia; no obstante pocos trabajos la enfocaron únicamente desde una perspectiva comunicativa, en el punto número cinco del presente capítulo se realiza un resumen de los aspectos más relevantes de la opinión pública a lo largo de la historia, desde la época primitiva hasta la actualidad. Recorrido a través del cual se conocerán los principales referentes y expresiones que prevalecieron en cada civilización.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En los dos últimos apartados del presente, se destaca la importancia de la aplicación las encuestas en la investigación social, así como la necesidad de incluir la filosofía del Código de Ética que establece las normas básicas de ética que deberán guiar la investigación de mercados y opinión pública en México, para garantizar la calidad y profesionalismo de toda empresa o miembro.

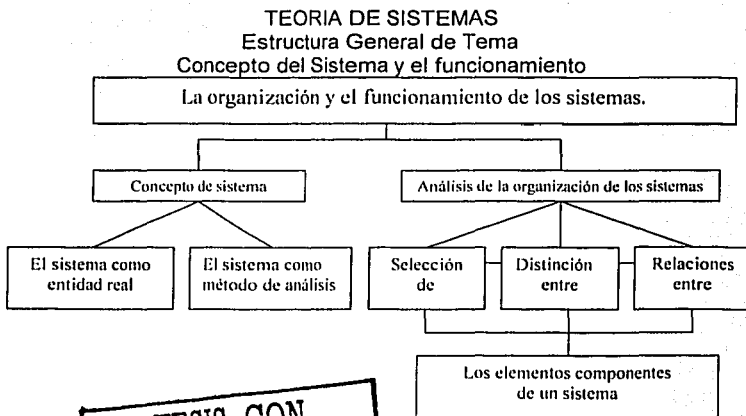
1.1 Teoría General de Sistemas

1.1.1 Concepto de Sistema

Se conceptualiza al Sistema como un conjunto constituido por componentes implicados, diferenciados y dependientes. Características que se explican en el desarrollo del presente.

La red conceptual no.1 muestra la organización y el funcionamiento de los sistemas de manera general.

RED CONCEPTUAL 1.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Del análisis del diagrama anterior se desprende que para conceptualizar a los sistemas el tema debe abarcarse desde dos perspectivas: el sistema como entidad real y como método de análisis. El primer punto se aborda en el presente apartado y en el tema siguiente se desarrolla el sistema como método de análisis.

El término sistema se utiliza para designar entidades reales, por lo tanto se opone al término agregado. "Un sistema y un agregado son igualmente conjuntos, es decir entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento; la diferencia entre ambos consiste en que el conjunto de los elementos de un sistema muestra una organización de la que carecen los elementos del agregado".⁶¹

Por ejemplo: un desfile militar, los movimientos en el juego de ajedrez o una melodía son sistemas organizados. Caso contrario son los movimientos de un ataque epiléptico, una nube de langostas o las salidas en el juego de la lotería son conjuntos que carecen de organización, por lo que se les denomina agregados.⁶²

1.1.2 El sistema como método de análisis

El análisis sistemático de un conjunto de componentes se propone explicar la organización del objeto de estudio, el cual debe tener alguna organización, es decir, ser una entidad real y esto sólo se consigue cuando sus componentes han sido seleccionados; se distinguen entre sí y se relacionan entre sí.

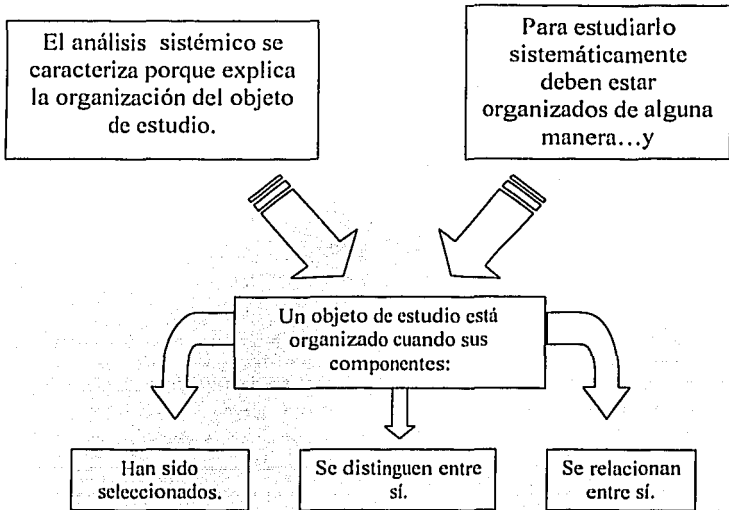
En este sentido la comunicación puede ser estudiada desde un análisis sistemático porque es un objeto de estudio organizado en el que sus componentes se encuentran seleccionados, se distinguen y relacionan entre sí, dando por resultado el conocimiento de ellos: actores, instrumentos, representaciones y expresiones. (Veáse red 2)

⁶¹ Martín Serrano, Manuel, Teoría de la comunicación, México, 1993 p.94

⁶² *Ibid.* p.95.

RED CONCEPTUAL 2

El Sistema como método de análisis



1.1.3 Componentes de un sistema

Los componentes de un sistema son seleccionados con base en criterios de implicación y permanencia de sus elementos, características que determinan el grado de flexibilidad o rigidez del mismo.

Selección de los elementos de un sistema

Un objeto de estudio puede ser analizado sistemáticamente cuando sus componentes fueron seleccionados y su existencia dentro del sistema es necesaria para que funcione o permanezca organizado. A la relación que se da entre el sistema y sus componentes se le denomina: **implicación**.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Existen dos clases de implicación: **obligatoria y optativa.**

Obligatoria. Cuando la desaparición del componente afecta la existencia del sistema. Por ejemplo: "la existencia de hierbas de la sabana es un componente obligatorio para el funcionamiento o la reproducción del sistema, si desapareciese la sabana se transformaría cualitativamente el ecosistema"⁶³.

Optativa. Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer y sin transformarse, sustituyendo a ese elemento por otro. "En el sistema denominado técnicas de control de la natalidad, el uso de anovulatorios, podría ser sustituido por otra técnica para el control de la natalidad, como el control de la temperatura, cambio que afectaría los resultados del funcionamiento del sistema, pero no su capacidad de funcionar"⁶⁴.

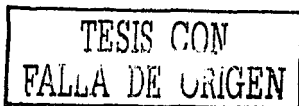
Para reconocer el grado de flexibilidad que posee la organización del sistema es necesario diferenciar si los componentes son obligatorios u optativos. Elementos obligatorios forman un sistema rígido; a la inversa se integra un sistema elástico.

Existen otros elementos que precisan de la existencia del sistema, pero que no son ni obligatorios ni optativos, a estos se les denomina elementos incorporados al sistema, el cual puede eliminarlos sin alterarse.

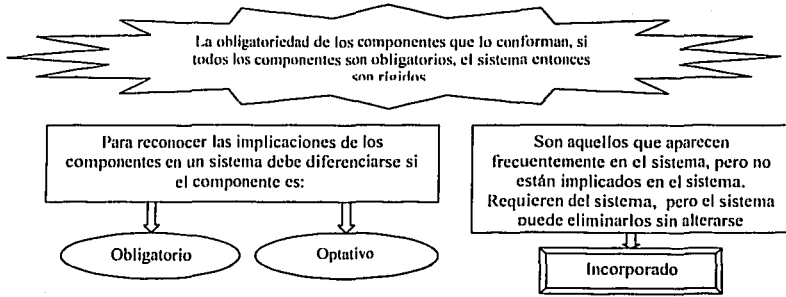
La flexibilidad o rigidez de un sistema está dada por el grado de implicación de sus elementos. (Véase modelo 1)

⁶³ Ibid. p.97

⁶⁴ Ibid. p.97

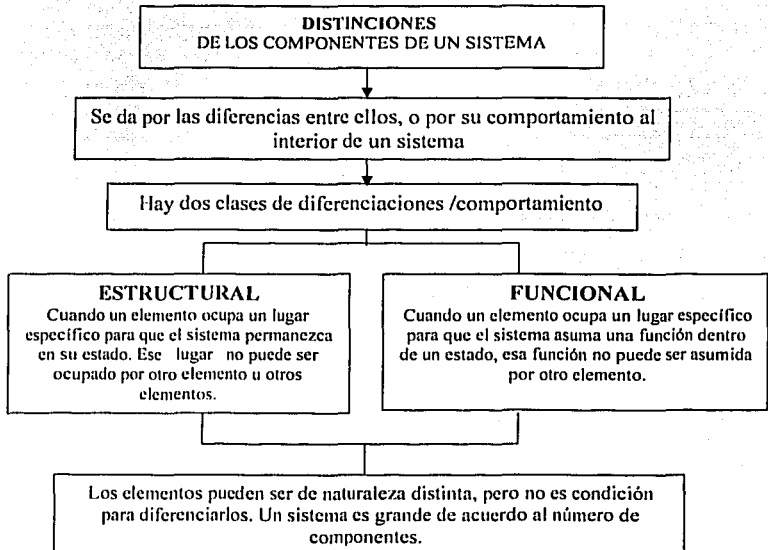


MODELO 1



Distinción de los elementos de un sistema

RED CONCEPTUAL 3



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Para el análisis sistémico del objeto de estudio también se requiere determinar la distinción de los elementos en cuanto a su posición o función dentro del sistema. Hay dos clases de diferenciaciones o comportamientos: estructural o funcional. (Véase red conceptual 3)

Estructural. Cuando un elemento ocupa un lugar específico para que el sistema esté en un estado. Este lugar no puede ser ocupado por otro elemento u elementos. Por ejemplo, en una melodía (las notas) deben de sucederse en un orden temporal determinado para que ésta sea entendible.

Funcional. Cuando un elemento ocupa un lugar específico para que el sistema asuma una función, ésta no puede ser asumida por otro elemento. Tal es el caso de movimientos que tienen asignados las piezas de ajedrez, el caballo, por ejemplo, no puede realizar los movimientos sólo permitidos para la torre y a la inversa.

Los elementos pueden ser de naturaleza distinta, pero no es condición para diferenciarlos. Un sistema es grande no por el número de componentes, sino por la diferenciación entre los mismos.

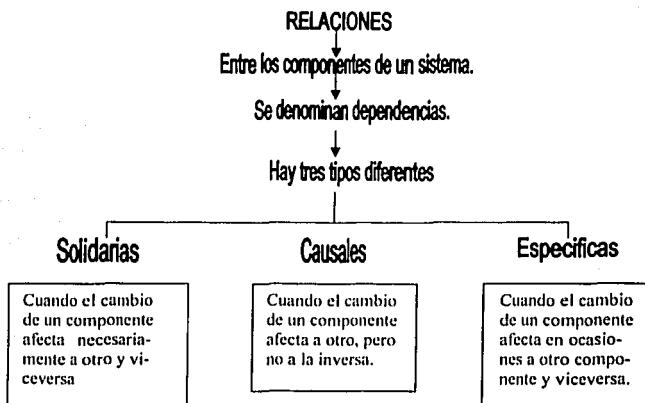
Relación de los elementos de un sistema

Un último criterio para determinar si es posible abordar el objeto de estudio desde una óptica sistemática es definir si las relaciones que un componente establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que éste funcione o permanezca organizado como tal.

Los elementos al interior del sistema pueden relacionarse y afectarse entre sí, situación que se define como dependencia. Las dependencias entre los elementos del sistema son: solidarias, causales y específicas. (Véase red conceptual 4).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

RED CONCEPTUAL 4



Producto de este estudio se ofrece la definición de análisis sistemático como el estudio de la organización de los sistemas, por medio del cual se busca identificar a los componentes que cada sistema selecciona, cómo se distinguen unos de otros y qué relaciones mantienen en el sistema.

1.1.4 Modelo de los cinco sistemas principales

El sistema de comunicación no es completamente autónomo funciona abierto a las influencias de otros sistemas no comunicativos. Las influencias de los sistemas no comunicativos controlan en menor o mayor grado el funcionamiento del sistema comunicativo. El control se ejerce sobre todos y cada uno de los componentes. A su vez el propio sistema de comunicación afecta al funcionamiento de todos los otros sistemas con los que está relacionado. El sistema social constituye aquel otro sistema respecto al cual se establecen las relaciones de interdependencia más importantes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

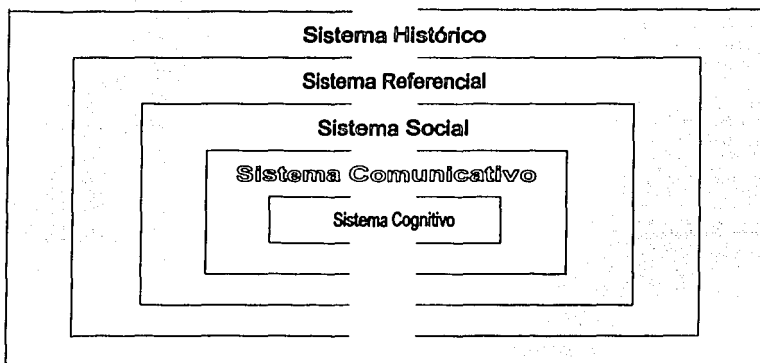
El estudio de la organización de los sistemas consiste en identificar cuáles son los componentes que selecciona cada sistema, cómo se distinguen unos de otros y qué relaciones mantienen en el sistema.

De acuerdo a la propuesta de sistema, la comunicación humana puede ser estudiada sistemáticamente porque a nivel real presenta las características de un objeto de estudio organizado por componentes implicados, diferenciados y dependientes.

Por otra parte, la comunicación humana presenta todas y cada una de las características que la identifican a los sistemas finalizados, es decir que su organización y/o funcionamiento se ven afectados por la intervención humana.

Así la siguiente representación muestra los diferentes sistemas que existen para comprender la realidad y como estos se encuentran relacionados y multifacetedos entre sí. (Véase modelo 2)

MODELO 2



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se observa al centro del esquema el Sistema Cognitivo que es el mundo interno, donde se encuentran las instancias psíquicas, es decir:

El YO que es la parte consciente de cada individuo.

El ELLO en ésta instancia se ubica únicamente lo relacionado al placer.

El SUPER YO aquí se encuentra el deber ser y es también donde se introyectan las normas sociales.

El Sistema Comunicativo media por el lenguaje al Sistema Cognitivo y al Sistema Social, ya que a través de él el individuo expresa lo que piensa a otros sujetos. En este sistema se encuentran por lo menos los siguientes elementos: Actores, Instrumentos, Elementos y Representaciones. Así el Sistema Comunicativo se encuentra dentro del Sistema Social.

El siguiente es el Sistema Referencial, en éste se encuentra todo lo que se nombra, todo aquello sobre lo que comunican los individuos.

El último sistema que presenta el modelo es el Histórico y en él se abarca lo relacionado al espacio y el tiempo en el que se lleva a cabo el proceso comunicativo, además de ser el sistema que dota de referentes a los participantes de dicho proceso.

1.2 El Sistema de la Comunicación

El modelo Dialéctico de la comunicación propuesto por Manuel Martín Serrano incluye a los componentes que por su naturaleza están implicados dentro del sistema comunicativo, a saber: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. En este punto se realizará sucintamente una descripción de cada uno de ellos.

1.2.1 Actores

Los actores se definen como:

- a) "Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores"⁶⁵.
- b) "Las personas físicas por cuya mediación técnica, unos Actores se pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros"⁶⁶.

1.2.2 Instrumentos

"Son todos los aparatos biológicos o tecnológicos que pueden acoplarse a otros similares para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales. Los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor, como mínimo".⁶⁷

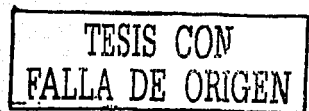
- a) Biológicos: "son capaces de modular las energías para generar señales (ejemplo, los órganos laríngeos) y de funcionar acoplados con otros órganos correlativos adecuados para captar señales que aquellos emiten (ejemplo, los órganos de percepción acústica)".⁶⁸
- b) Tecnológicos: el ser humano amplía la capacidad de sus instrumentos biológicos a través de medios tecnológicos. Existen dos clases de instrumentos:

⁶⁵ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. México. p.161.

⁶⁶ *Ibid.* p. 161.

⁶⁷ *Ibid.* p.163.

⁶⁸ *Ibid.* p.35



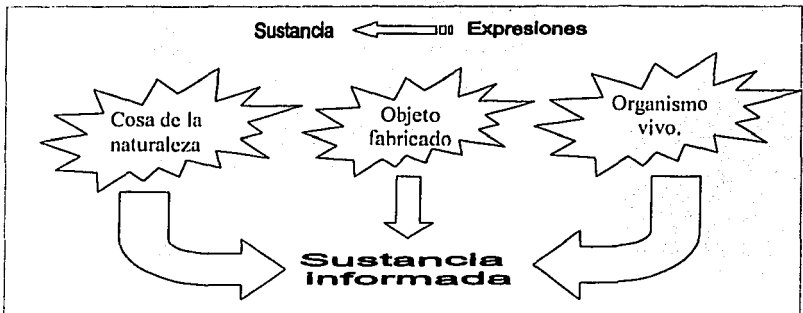
Amplificadores: funcionan sin modificar la naturaleza de la señal que de ellos obtiene el Actor.

Traductores: aquellos que cambian o traducen señales acústicas, luminosas, electromagnéticas, de un código energético a otro.

1.2.3 Expresiones

Para generar expresiones se requiere de una sustancia que, "..... puede ser cualquier cosa de la naturaleza, cualquier objeto fabricado, o cualquier organismo vivo. Son sustancias expresivas las materias informadas, es decir, cualquier entidad perceptible por algún sentido de Alter, sobre el cual, Ego ha realizado un trabajo expresivo. Las sustancias expresivas cuando son energizadas poseen la capacidad de generar señales, dicho en otra forma, de modular las energías que pueden afectar a los sentidos de algún ser vivo".⁶⁹ (Véase modelo 3)

MODELO 3



⁶⁹ Ibid.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- a) Existen sustancias expresivas que provienen de cosas de la naturaleza a las que el ser humano les asigna funciones expresivas. Tal es el caso de la paloma a la que se le asocia como símbolo de la paz.

- b) Sustancias expresivas que son objetos producto del trabajo del hombre sobre los elementos de la naturaleza. Caso específico es el semáforo mediante el cual se dirige el tránsito de vehículos y peatones.

- c) Sustancias expresivas corporales, el organismo humano, así como los animales cuentan con un cúmulo de manifestaciones de su estado biológico. El movimiento entero del cuerpo sirve en numerosas ocasiones para producir expresiones (ademanos, gestos y posturas). Por ejemplo, el puñetazo de un hombre sobre un objeto y sus facciones contraídas son signos de molestia o enojo.

1.2.4 Representaciones

“En el campo de la comunicación, es el conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, en un modelo que posee algún sentido para el usuario o usuarios de esa representación”.⁷⁰

Estas representaciones están diferenciadas según su uso dentro del sistema comunicativo:

- a) Representaciones que son modelos para la acción. Dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.

- b) Representaciones que son modelos para la cognición. Dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.

⁷⁰ *Ibíd.*

- c) Representaciones que son modelos intencionales. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

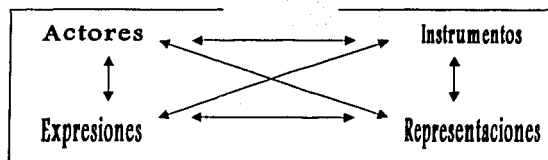
Es imposible establecer la comunicación si el trabajo expresivo de los Actores, no está guiado por las representaciones, incluso la comunicación se torna ineficaz cuando la representación que dirige el trabajo expresivo de Alter no corresponde con la que rige el trabajo expresivo de Ego.

1.2.5 Esquema del modelo

Una vez identificados en el objeto de estudio los componentes implicados de forma obligatoria u optativa en un sistema, sus diferencias estructurales o funcionales y establecidas las dependencias solidarias, causales o específicas que les relacionan, es posible establecer un modelo que permita conocer su organización y funcionamiento. Todo objeto de estudio a nivel real es susceptible de ser representado mediante un modelo que facilite su análisis sistemático.

El análisis sistémico de la comunicación se aborda a partir del siguiente modelo, en donde el espacio recuadrado contiene los componentes que por su función se incluyen en el interior del sistema comunicativo. (Véase modelo 4)

MODELO 4



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.3 El sistema de la Opinión Pública

Se parte de la perspectiva del Modelo Dialéctico de la Comunicación propuesto por Manuel Martín Serrano⁷¹, y se incluye a la Opinión Pública como un subsistema del Sistema Comunicativo porque cumple con los parámetros establecidos en cuanto a identificación, relación y selección de sus componentes.

Para efecto del presente estudio se define a la Opinión Pública como las expresiones de los individuos de un grupo social que tiene un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

1.3.1 La Comunicación y la Opinión Pública

La Comunicación sirve para que el hombre exprese sus pensamientos, emociones, experiencias, con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas.

Si el hombre no expresa sus opiniones éstas no serán conocidas, es decir, una necesidad no expresada, no puede obtener su satisfacción social. La Opinión Pública sólo puede ser ejercida, entendida y analizada por el grupo social a partir de las expresiones con las cuales se permite el consenso o disenso de los asuntos de interés público.

1.3.2 Componentes del Sistema Opinión Pública

Para establecer los componentes del Sistema Opinión Pública se retomará la Teoría de Sistemas y el Modelo Dialéctico de la Comunicación —propuestos por Manuel Martín Serrano— con el propósito de establecer la selección, relaciones y distinción entre

⁷¹ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. México. p. 161.

componentes en la organización y funcionamiento del Sistema Opinión Pública concebido, desde una perspectiva general, como un subsistema perteneciente al sistema comunicativo, ya que comparte con él a sus elementos estructurales (Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones), asumiendo que el elemento expresiones es el punto de análisis de la Opinión Pública.

1.3.3 Identificación y relación entre los elementos del Sistema Opinión Pública

El Modelo Dialéctico de la comunicación destaca la presencia de cuatro componentes estructurales; estos forman también la estructura del Sistema Opinión Pública, la concurrencia se explica dado el carácter comunicativo de ésta, por lo tanto cualquier proceso de comunicación debe contener necesariamente los mismos elementos.

Las relaciones entre los componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación y por ende del Sistema Opinión Pública pueden ser solidarias, causales y específicas. El Sistema Opinión Pública desarrolla estas relaciones con otros sistemas diferentes al comunicativo.

Los componentes de Sistema Opinión Pública, tanto estructurales como funcionales son necesarios para mantener organizado y funcional al sistema. La implicación obligatoria se da con base en los componentes estructurales y la optativa en la atención directa a sus funciones.

Por último, los componentes del Sistema Opinión Pública son los siguientes:

- a) Grupo social, en el cual están inmersos los actores del Sistema.
- b) Instrumentos, biológicos y/o tecnológicos, mediante los cuales se expresa la opinión.

- c) Expresiones, mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que conforman el grupo social acerca del tema en debate.
- d) Representaciones, que orientarán y definirán la opinión del grupo social, ello con base en la experiencia, intereses y circunstancias del individuo con respecto a la de su grupo social.
- e) Referentes o Temas Públicos.
 - 1.- La sobrevivencia del grupo social.
 - 2.- La producción de bienes materiales e inmateriales.
 - 3.- La conservación de la propiedad privada.
 - 4.- El Estado (El ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción).
 - 5.- Cultura.

1.3.4 Temas Públicos

La Opinión Pública sólo se conoce a través de las expresiones de los individuos de un grupo social sobre algún referente de interés público.

En las sociedades prehistóricas un tema de Opinión Pública era la sobrevivencia.

1.3.5 Identificación de los elementos de la Opinión Pública en el referente por investigar

Para efectos del presente estudio se busca conocer las expresiones de los usuarios de la Biblioteca Pública Municipal "Enrique Jacob Gutiérrez" respecto al referente denominado servicios.

Desarrollando el modelo, el esquema queda de la siguiente forma:

Actores: Usuarios de la Biblioteca pública Enrique Jacob Gutiérrez

Instrumentos:

Biológicos: la voz, los gestos, los ademanes que se emplearán para explicar las instrucciones a los sujetos que contestarán el cuestionario.

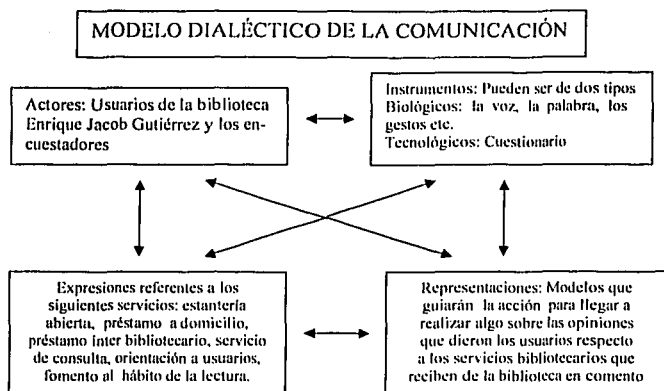
Tecnológicos: El cuestionario como instrumento para medir las expresiones.

Expresiones: Lo que dicen los usuarios respecto a los servicios que presta la Biblioteca: estantería abierta, préstamo a domicilio e Inter bibliotecario, orientación a usuarios y finalmente fomento al hábito a la lectura.

Representaciones: Modelos que guiarán la acción para llegar a realizar algo sobre las opiniones que dieron los usuarios respecto a los servicios bibliotecarios.

A continuación se presenta un esquema del Modelo Dialéctico de la comunicación aplicado a la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez", objeto de estudio de la presente investigación: (Véase modelo 5)

MODELO 5



1.4 La naturaleza comunicativa de la Opinión Pública⁷²

La opinión pública es estudiada por diversas disciplinas a lo largo de la historia; no obstante pocos trabajos la enfocaron únicamente desde una perspectiva comunicativa. A continuación se hacen diversos planteamientos tendientes a demostrar que la opinión pública es un fenómeno que tiene como cimiento principal a la comunicación.

Como lo han mostrado las Ciencias Sociales y comprobado las Biológicas la comunicación es un logro de la evolución de las especies que tiene como función primordial contribuir al desarrollo y continuidad de la vida, tanto en el campo filogenético (de especie), como en el ontogénico (de individuo). Así la vida social está directamente relacionada a la evolución de la comunicación humana, haciendo que el

⁷² Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo en Tesis en Comunicación, en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

individuo se sobreponga dialécticamente y trabaje en conjunto para conseguir sus satisfactores como parte de una comunidad.

La comunicación social está ligada al principio de sobrevivencia del género humano y no sólo del individuo. El lenguaje hablado no es una particularidad propia del hombre con respecto al resto de los animales. Evidencias etológicas señalan similitudes con el sistema de comunicación del hombre.

Así, el estudio de grabaciones de sonidos emitidos por animales y reproducidos para comprender sus respuestas, señala que las variaciones en las emisiones orales pueden indicar el sexo del emisor, el grupo al que pertenece y otros aspectos de sus relaciones sociales.

Por ejemplo, en el caso de : los macacos japoneses y en los monos ardillas del Nuevo Mundo, las madres muestran respuestas selectivas a las grabaciones de las emisiones de individuos jóvenes, responden más vigorosamente a los llamados de sus crías que a los de jóvenes no emparentados con ellas. En monos Rhesus de la India, los jóvenes responden más a los llamados de su propia madre que a las de otras hembras.

Un logro filogenético en los animales ha sido la conquista del lenguaje que les ha permitido sobrevivir al desarrollar un sistema de señales de alarma para salvaguardar su integridad. En el caso de los monos verdes africanos sus gritos transmiten al resto del grupo información relativa al tipo de depredador (carnívoro como el leopardo, aéreo como el águila o rastrero como un pitón). Además, cada tipo de vocalización está asociada a una respuesta de escape adecuada; por ejemplo, cuando los monos están en el suelo, una señal de amenaza de leopardo hace que los monos trepen de inmediato a los árboles, mientras las señales que indican la proximidad de una serpiente hacen que los animales exploren visualmente el piso.

En otros estudios también realizados a los monos Rhesus se identificaron cinco tipos de vocalizaciones auditivamente diferentes, usadas para solicitar el auxilio de otros miembros de la manada generalmente fuera del campo visual, contra oponentes en interacciones agresivas.

El análisis de los contextos sociales en que las vocalizaciones ocurrían, mostró que cada grito transmitía un mensaje diferente dependiendo del oponente: si era dominante o subordinado o si era pariente o no del emisor.

Abundando a este principio de supervivencia, emitir señales para llamar a comer es aparte de todo un principio de solidaridad entre las especies animales, situación que se ha sido observada en los macacos de Asia quienes a través de una vocalización prolongada por un lapso de cinco a diez minutos atrae al punto de origen de la misma al resto del grupo. Los monos que se encontraban dispersos por el lugar interrumpen sus actividades para acudir hasta donde se localiza la comida.

En la evolución del hombre y las especies siempre ha sido una constante la comunicación como un hecho concreto que se realiza en su vida diaria, no sólo de éste si no de la sociedad en su conjunto; es decir, desde que el hombre surge como especie, busca la forma de sobrevivir, para ello necesita no sólo de la naturaleza para alimentarse, sino también de la colectividad para protegerse de su entorno y satisfacer sus necesidades, por lo que forma grupos y alianzas destinadas a mejorar su nivel de vida.

La comunicación social se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en él pasa para que el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

La comunicación es un elemento estructurante de la sociedad humana, ya que permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances en las diferentes razas y que ha estado presente en el desarrollo de las comunidades.

Es prudente no olvidar que la naturaleza social es heredada a la humanidad, por lo que ésta surge con la habilidad para la comunicación, para la interrelación expresiva, simbólica, que es capaz de sustituir actos ejecutivos, con la finalidad de economizar energía y eficientar la vida humana, por lo que en la actualidad no se discute que la opinión pública sea un fenómeno humano y así ha sido estudiada, lo cual quiere decir que la opinión pública como fenómeno, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de ésta manera tiene pertenencia en estos grupos.

Así los primeros humanos formaron grupos no gracias a la plena conciencia de vivir juntos para satisfacer de mejor manera sus necesidades vitales, sino porque así fueron heredados, así fueron "arrojados al mundo" debido a su condición biológica y al mismo tiempo con la habilidad para la comunicación como un rasgo evolutivo que les permitió interaccionar simbólicamente con otros humanos, con la finalidad de sobrevivir.

Estudios realizados en laboratorio a primates demuestra la importancia que tiene que estos animales se relacionen con otros de su especie, especialmente con la madre. Algunos monos en condiciones de aislamiento total, se vuelven sujetos neuróticos y antisociales. Entre sus anomalías se encuentran: problemas para comunicarse, se aíslan al encontrarse en grupos, tienen deficiencias en su comportamiento sexual y maternal, además de presentar una abierta agresividad. La falta de la madre y de compañeros sociales en las etapas tempranas del desarrollo tienen un efecto especialmente profundo sobre el potencial social del individuo.

Otros estudios de campo en chimpancés reportan efectos cuando se les separa de la madre. Han presentado síntomas de depresión que los ha llevado hasta la muerte.

En muchas especies animales, los individuos tienden a asociarse con parientes, a los que tratan de ayudar. En las tropas de primates esto se ve en las asociaciones de los miembros de las genealogías que conforman la tropa. Por lo general, los lazos entre la madre y sus hijos de varias generaciones tienden a durar muchos años, los individuos tienden a permanecer juntos y a apoyarse mutuamente en interacciones agresivas con otros o en situaciones de peligro.

Por ello mismo, la compleja red de interacciones sociales que se dan en las tropas de primates requiere de sistemas de comunicación elaborados y precisos, que les permita crecer sanos, defenderse de peligros inminentes, reproducirse y alimentarse.

En el caso de las expresiones de la conducta sexual en los animales, éstas dependen no sólo de factores fisiológicos sino también intervienen aspectos de la experiencia y de la vida social del individuo. El comportamiento reproductivo demanda una inversión de tiempo y energía de parte de los participantes y sus consecuencias son de importancia medular en el ciclo de la vida de los animales.

Por lo anterior, se puede comprender que no sólo el hombre tiene rasgos innatos de vivir en grupo, sino también es una característica que poseen muchos de los animales, que si bien nacieron con esta necesidad y la habilidad para comunicarse, han tenido que perfeccionarla a lo largo de su vida.

La sobre-vivencia de estos primeros grupos humanos estaba en función de la previsión mental que podían hacer de los eventos de la naturaleza y la previsión sólo puede realizarse con la competencia de la comunicación que se equifinaliza con el principio de la sobre-vivencia.

Lo anterior permite aseverar que como parte de ese proceso de comunicación, el hombre expresa sus pensamientos, emociones, experiencias, con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas.

Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no serán conocidas; es decir una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social, un conjunto de datos de referencia no contenidos en una expresión son datos no significantes, un fenómeno no nombrado no es conocido. Por ello, en el estudio de la opinión pública son tan importantes las expresiones emitidas por los sujetos.

1.5 Historia de la Opinión Pública

En este capítulo se realiza un resumen de los aspectos más relevantes de la Opinión Pública desde la época primitiva hasta la actualidad, a través del cual se conocerán los principales referentes y expresiones presentes en cada civilización.⁷³

1.5.1 Comunidad Primitiva

Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el periodo Paleolítico que abarca desde la aparición del homo habilis, hace dos o tres millones de años, hasta hace unos nueve mil años, tiempo en que surgió el homo sapiens.

El hombre para sobrevivir a las inclemencias y cambios del clima ha tenido que buscar refugios naturales y posteriormente construir su hábitat para protegerse de los animales y de otros hombres, pero también ha necesitado espacios donde plasmar lo cotidiano de su diario vivir a través de entidades a veces mágicas.

Para la sobrevivencia, los primeros hombres tuvieron que aprender a elaborar herramientas que les permitieran hacerle frente a la naturaleza, el único fin de estos instrumentos era su funcionalidad, es decir, que sirvieran para poder cazar animales, recolectar granos o pescar.

⁷³ Gallo Romo, Olga. Avances del trabajo de Tesis en Comunicación, en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



FOTOGRAFÍA 1 Las tecnologías primitivas estaban constituidas por instrumentos de piedra fabricados de manera fortuita y servían para rasgar, cortar o raspar. En la imagen anterior se aprecia el hacha, la punta de flecha o los raspadores y taladros.

Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el periodo paleolítico, que abarca desde la aparición del homo habilis, hace dos o tres millones de años, hasta hace unos nueve mil años, tiempo en que surgió el homo-sapiens.

El período Paleolítico se caracterizó por el trabajo humano sobre la piedra, se inicia y desarrolla el lento proceso de hominización, caracterizado por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y el correlativo crecimiento y especialización del cerebro; el periodo culminó con la aparición del homo sapiens.

En la primera fase del desarrollo (paleolítico inferior) que abarca entre 2 y 3 millones de años, el homo habilis (antecesor del homo sapiens), de escasa capacidad craneana, era ya capaz de emplear utensilios e inclusive sabía de la existencia del fuego.



FOTOGRAFÍA 2 El cráneo del Homo sapiens neanderthalensis (en la imagen, a la izquierda), el Homo sapiens sapiens (a la derecha)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Con la aparición del homo sapiens, hace unos 38 mil años en el periodo paleolítico superior, la evolución humana dio un paso definitivo no ya en lo biológico, sino en su desarrollo psíquico y social.

El *tempo* del desarrollo se tornó conciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza, lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).⁷⁴

Existen fenómenos conductuales comunes a los individuos en todas las sociedades humanas y adquiridos durante una larga historia evolutiva. Como la presencia del lenguaje simbólico, la religión, el arte, el comportamiento maternal, el juego social, el uso y manufactura de artefactos, etc.

Los primeros referentes que el homo sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de la luz del día, son dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, ibices, jabalís, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y mamuts. En algunas ocasiones, también figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.



FOTOGRAFIA 3 Representaciones de animales, manos, elementos geométricos y otros abstractos, en las cuevas.

⁷⁴ *Ibid.*

La sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en la forma de concebir el mundo, por un lado, el cuidado del entorno ecológico se convirtió en apremiante, pero a la vez, decayó en la depredación del medio, conforme fueron creciendo las comunidades. Por ello, no es raro que hoy por hoy el cuidado y conservación al medio ambiente sea un tema de interés público.

Todo lo anterior llevó a caracterizar a la Opinión Pública dentro de éste período como fenómeno, no como objeto de estudio, pues surge desde el inicio del grupo social en la comunidad primitiva.

Al conformar la humanidad en los albores de su origen grupos sociales denominados comunidades primitivas, se desarrolla el primer y más arcaico sistema estamental en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social.

En el periodo Histórico correspondiente a la Comunidad Primitiva eran tres las temáticas que afectaban al grupo social -y sobre las cuales había que llevar a cabo un consenso, éstas eran:

1. La protección de los individuos frente a la naturaleza y otros grupos
2. El abastecimiento de alimentos
3. La posesión de un territorio

Estos se clasifican en el rubro de la sobre vivencia y conservación de la incipiente propiedad privada.

Según Jean Jacques Rousseau, el hombre en estado natural es un ser individual, sin embargo, por las circunstancias adversas a las que se enfrenta cotidianamente tiene que ceder esta libertad propia e individual a cambio de una

libertad colectiva que le permitirá vivir con mayor seguridad dentro de un grupo social, esta reunión colectiva origina el surgimiento del Estado, que será el encargado de proveerlo de protección, alimento y territorio que él solo, como ser individual, no podría conseguir ni conservar. "Puesto que ningún hombre tiene una autoridad natural sobre sus semejantes, y puesto que la naturaleza no produce ningún derecho, quedan pues, las convenciones como base de toda autoridad legítima entre los hombres",⁷⁵ de esta manera, "el contrato social tiene como finalidad encontrar una forma de asociación que defienda y proteja de toda fuerza común a la persona y a los bienes de cada asociado, y por virtud de la cual cada uno, uniéndose a todos no obedezca sino a sí mismo y quede tan libre como antes.

"Este tránsito del estado de naturaleza al estado civil produce en el hombre un cambio muy notable, al sustituir en su conducta la justicia al instinto y al dar a sus acciones la moralidad que antes le faltaba. Sólo cuando ocupa la voz del deber el lugar del impulso físico y el derecho el del apetito es cuando el hombre, que hasta entonces no había mirado más que a sí mismo, se ve obligado a obrar según otros principios y a consultar su razón antes de escuchar sus inclinaciones. Aunque se prive en este estado de muchas ventajas que le brinda la Naturaleza, alcanza otra tan grande al ejercitarse y desarrollarse las facultades, al extenderse las ideas, al ennoblecerse los sentimientos..."

"Lo que el hombre pierde por el contrato social es su libertad natural y un derecho ilimitado a todo lo que le apetece y puede alcanzar; lo que gana es la libertad civil y la propiedad de todo lo que posee".⁷⁶

A pesar de que Rousseau, indica que el ser humano tiene una libertad natural y que la cede para obtener una libertad civil, situación con la que no se está de acuerdo, debido a que, como ya se anotó más arriba, desde los antecedentes biológicos evolutivos de la humanidad, todos los homínidos son sociales y ninguno de ellos tiene conciencia de su propia libertad natural y mucho menos de la libertad civil, por lo que

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ *Ibid.*

los humanos no ceden ninguna libertad, pero sí es de aceptarse que esa llamada libertad civil, colectiva a la que hace mención Rousseau, le permite protección, alimento y territorio, a través de la creación, desarrollo y consolidación de un Estado como conformación política, económica y social, sin embargo, se difiere de la afirmación de Rousseau de que el ser humano no es naturalmente social sino que son las circunstancias lo que lo obligan a serlo. Si bien el vivir en grupo no es una característica privativa del ser humano, sí es, como ya lo mencionamos, una conquista biológica y evolutiva de carácter filogenético del hombre.

Ya se mencionó que la opinión pública en esta etapa, se presenta como fenómeno, por lo tanto cumple una función de carácter comunicativo, no ejecutivo sino expresivo, con capacidad simbólica, ya que rescata la capacidad natural del hombre para comunicarse no sólo acerca del presente sino también sobre ideas y sucesos del pasado y del futuro.

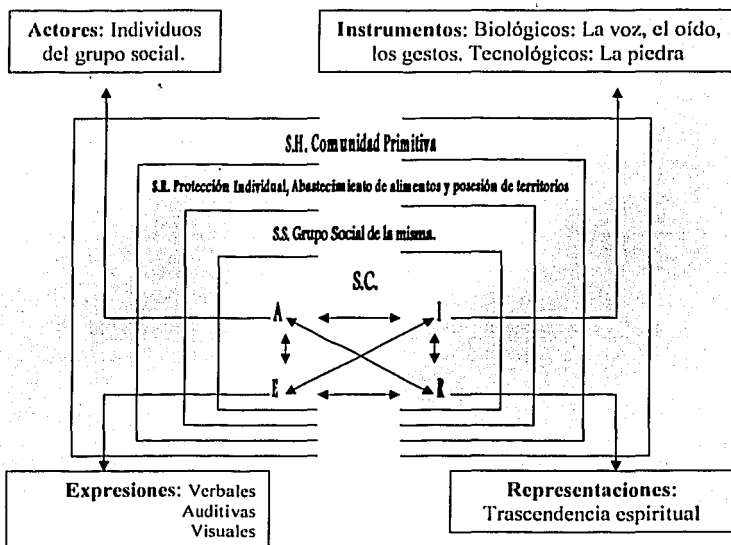
Con la posesión de la habilidad simbólica para comunicar -sustitución del objeto de referencia con símbolos emanados de un código común el ser humano ahorra energía y cumple una función de carácter social de producción y reproducción tanto de ideas como de bienes.

Así, en el comunismo primitivo la opinión pública privilegia dos temas: la sobrevivencia y la conservación de la propiedad. Con base en ello se le asignan funciones de consenso y disenso sobre el hacer; debido a su existencia como fenómeno, cumplía su función de carácter comunicativo mediante la simbolización de objetos de referencia que permitían el ahorro de energía gracias al empleo de las expresiones.⁷⁷

El Modelo Dialéctico de la Opinión Pública en el período de la Comunidad Primitiva. (Véase modelo 6).

⁷⁷ Cabe recordar que por el término expresiones se entiende no sólo a la producción verbal, sino también a las producciones obtenidas mediante el uso de instrumentos Tecnológicos institucionalizados, como el toque de tambores que podría anunciar, por ejemplo, el ataque o la huida

MODELO 6



1.5.2 La Opinión Pública en la Cultura Mesopotámica

A continuación se presenta un breve resumen de los aspectos generales de la cultura mesopotámica, principio necesario para poder comprender cómo influyen directamente en los referentes y por consiguiente en las expresiones del fenómeno opinión pública propio de la época. Dada la similitud en el desarrollo histórico de las diferentes civilizaciones que conformaban la cultura mesopotámica, para efectos de la presente investigación se citará concretamente el caso del imperio egipcio dada su vigencia hasta nuestros días.⁷⁸

⁷⁸ Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Tesis en Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



FOTOGRAFÍA 4 Los palacios de Mesopotamia se revistieron con relieves narrativos que representaban escenas de la vida de los reyes.

La cultura Mesopotámica surge en el período Paleolítico aproximadamente en el año 3000 a. de C. coincidentemente con el fin del período predinástico. No obstante, los dos milenios precedentes marcaron los principios que darían paso a la visión del mundo egipcio. Como testimonio de ésta civilización de Asia, ha permanecido hasta nuestros días el Imperio de Egipto, gobernado por un solo monarca y que tuvo su origen en la fusión del Alto y Bajo Egipto. El ordenamiento de los sucesos históricos que forman parte del desarrollo de Egipto se torna impreciso debido a la carencia de un sistema cronológico exacto y consecutivo, ya que la cuenta iniciaba cada vez que un nuevo Rey asumía el poder.

Al Rey se le consideraba como emisario de Dios con todas las prerrogativas propias de su investidura divina, ocupaba dentro de la estructura social el máximo

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

rango. Cada sucesión significaba el regreso al inicio de la creación y el equilibrio de la naturaleza. Por lo que su muerte generaba el caos universal. En este sentido la función del Clero consistía en alejar el caos y generar las condiciones para el restablecimiento del orden del universo, por lo que desarrolla una explicación de la creación del mundo basada en divinidades egipcias. Situación claramente ejemplificada en el santuario de Heliopolis primera cosmología que se empleó para construir un auténtico sistema teológico.

Mediante el sistema teológico, los egipcios consideraban la vida en la tierra como un trance necesario para llegar a disfrutar de la felicidad eterna en el más allá, situación que se aseguraba al llevar una vida terrenal con estricto apego a las reglas emanadas del poder.

Por otra parte, en cuanto a la evaluación del paso de la II a la III dinastía no hubo un cambio profundo en el aspecto socio político, debido al rígido seguimiento de los preceptos religiosos basados en el Dios Solar Ra.



FOTOGRAFÍA 5 Detalle del interior de un sarcófago de la XI Dinastía, muestra el viaje del legendario dios del sol Ra, que viajaba por el cielo a lo largo del día y descendía al inframundo durante la noche.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Época de esplendor cultural y artístico significó para la civilización egipcia el paso de la IV a la V dinastía, escenario del surgimiento de las grandes pirámides y los templos solares, pero también inicio la caída del imperio.



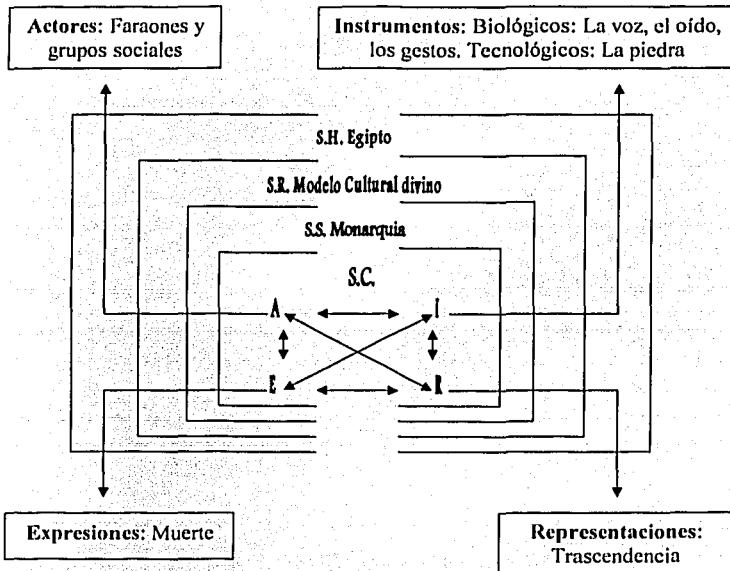
FOTOGRAFÍA 6 Situadas en la orilla occidental del río Nilo, en las afueras de El Cairo, las pirámides de Gizeh son el único testimonio de las antiguas siete maravillas del mundo que se conservan hoy día.

Con la decadencia del imperio, el término de Rey fue sustituido por el de Faraón quitando al primero su carácter omnipotente e imprimir al segundo una sapiencia, que procuraba el bienestar de los súbditos y la defensa de los débiles, todo esto en torno a un clima de justicia.

Así como en la comunidad primitiva la sobre vivencia era un tema de interés general, durante el desarrollo de la civilización egipcia se mantuvo presente aunque con un enfoque diferente, pues no se perseguía ya la supervivencia a nivel físico sino espiritual, aseveración que tiene su confirmación en todos los preparativos funerarios que acompañaban al difunto hasta la morada que lo conduciría a la felicidad eterna. No obstante, la óptica desde la que se enfoca durante este periodo a la opinión pública, la sobre vivencia se mantiene vigente como uno de los principales referentes entre los individuos.

Las relaciones que se dan entre los diferentes sistemas durante la civilización egipcia y cómo se manifiesta la opinión pública durante la civilización Mesopotámica, se representa en el modelo 7.

MODELO 7



1.5.3 La opinión pública en el periodo Grecorromano

En este recorrido histórico implementado para conocer cómo se gesta a lo largo de la historia del hombre en las diferentes culturas el concepto de opinión pública, se convierte en paso obligado hacer un análisis de los elementos que aporta la cultura de Grecia y Roma al respecto. Es en éstas civilizaciones donde por vez primera se observa a la opinión pública ligada al ejercicio democrático del poder.⁷⁹

⁷⁹ Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Tesis en Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Como ya se mencionó, fueron los antiguos habitantes de las comunidades griegas los primeros en vincular a la opinión pública con el ejercicio democrático. Para ellos, los ciudadanos adultos detentaban el poder político y mediante la discusión de los asuntos buscaban el consenso para conseguir el bienestar de la comunidad.

A continuación se enlistan los preceptos bajo los cuales se organizaba la actividad:

1.- "El control político descansa en los ciudadanos adultos y por ende responsables.

2.- Estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la finalidad de obtener el bienestar de la comunidad.

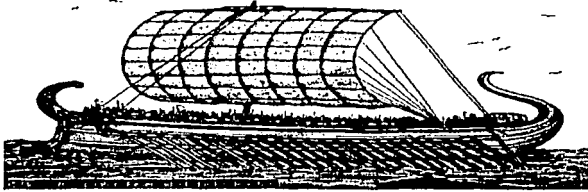
3.- La discusión debe resultar en la obtención de ciertos grados de acuerdo, de consensos. El consenso es la base de la acción pública, de esta manera, se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control, pero las minorías reciben protección."⁸⁰

Es importante subrayar la trascendencia que los griegos y romanos daban a la búsqueda del consenso para lograr acuerdos que beneficiaran a la comunidad. Esta situación constituye un paso adelante en el desarrollo del concepto opinión pública, pues deja de ser una imposición para buscar a través de acuerdos la solución de los problemas comunes.

Sin embargo, el carácter democrático que quiso imprimirse a la opinión pública durante este periodo, no se logra del todo, ya que un grupo importante de los individuos que conformaban el grupo social, es decir, los esclavos eran excluidos de toda discusión, y carecían de cualquier derecho, terminar sus vidas en las galeras.

⁸⁰ *Ibid.*

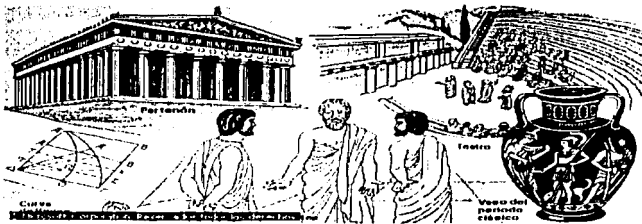
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



FOTOGRAFÍA 7 Las galeras romanas eran impulsadas por esclavos

Palabras como asamblea, comicios y plebiscitos, muy de moda en estos días, surgieron precisamente en esas civilizaciones alrededor de Grecia y Roma. Las ágoras de la ciudad daban cobijo a los ciudadanos reconocidos que se reunían ahí, además de otros muchos lugares públicos, para hacer extensivos sus comentarios al grueso de la población y así orientar su opinión, probablemente estos fueron los primeros líderes de opinión que registra la historia.

Rousseau resumen en el siguiente texto los beneficios del clima de democracia que se respiraba en Grecia y Roma y justifica su existencia al decir que la voluntad del pueblo se refleja en sus leyes: "En una sociedad bien gobernada, todos vuelan a las asambleas...es muy singular que en Roma, en donde los tribunos eran sagrados, no hubiesen siquiera imaginado que pudiesen usurpar las funciones del pueblo, y que en medio de una tan gran multitud, no hubieran jamás intentado prescindir de un solo plebiscito"⁸¹



FOTOGRAFÍA 8 Entre los monumentos griegos más influyentes destaca el Partenón de Atenas, El maestro y filósofo Sócrates influyó en el pensamiento especulativo y en la filosofía

⁸¹ *Ibíd.*

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"Aunque todavía en este período el término opinión pública no era acuñado como tal, su aplicación en la vida práctica, era de suma importancia e incidía directamente sobre temas como la protección y conservación del grupo, que tal como se aprecia son una constante desde la comunidad primitiva".⁸²

La implementación de la opinión pública para conocer las necesidades de una comunidad, es una característica propia de los primeros Estados como forma de gobierno, por lo que es justamente cuando también a la par de estos conceptos democráticos se dan las bases para que surjan los primeros sistemas estamentales.

Reafirma la importancia de la opinión pública en el proceso democrático las reflexiones de Platón quien concibe a la opinión pública como intermediaria entre las decisiones ciudadanas y la capacidad de gestionar los acuerdos emanados de la asamblea, por lo que la aplicación organizada de la misma conlleva a legitimar a las autoridades en el poder.



FOTOGRAFÍA 9 Platón, uno de los filósofos más famosos de la antigua Grecia

Finalmente, del presente resumen resulta necesario puntualizar los siguientes conceptos, en aras de conformar un concepto de opinión pública, a saber:

⁸² *Ibíd.*

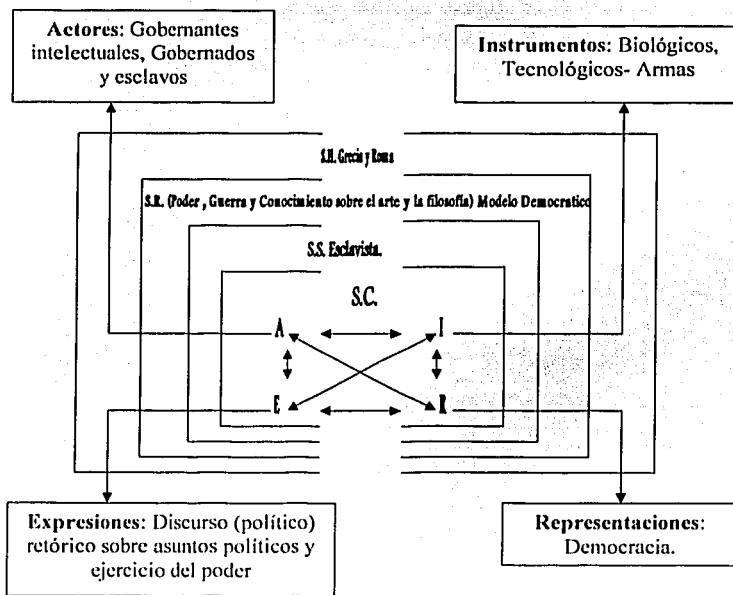
1.- La opinión pública puede recurrir a un medio discursivo para tratar de convencer mediante razonamientos a otros actores, de muy diversos asuntos, lo que implica asumir un trato de igualdad.

2.- Aunque el grupo social tenga un mismo asunto en común, no necesariamente sus opiniones serán iguales.

3.- La expresión de la opinión pública, no necesariamente nos conduce a la verdad de los hechos.

El modelo de los cinco sistemas principales, específicamente representando como se encuentran interactuando los diferentes sistemas en el periodo denominado Grecorromano. (Véase modelo 8).

MODELO 8



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.5.4 La Opinión Pública durante la Edad Media

Como el título lo indica, en este apartado se realizará una síntesis de manera general, de los aspectos más significativos del desarrollo de la etapa del medievo y su incidencia en los tópicos de interés general, espacio donde se circunscribe la opinión pública, materia del presente estudio.⁸³

En la Edad Media se observa un cambio importante, respecto al referente que prevaleció en la civilización anterior. En esta cultura el referente por excelencia fue la religión. El cambio en la temática amplía y da cuenta de la variedad de asuntos que pueden ser objeto de estudio de la opinión pública, dándole un margen de actuación que abarca más allá de la política.

Entrando en materia, es importante no olvidar que durante el imperio romano la voluntad de los individuos era representada en el Senado y hecha realidad en las Leyes, esta situación viene a contrastar con la que surge durante la edad media en donde la cerrazón del dogma lo limita y censura todo. Lógico es que las condiciones permiten el surgimiento del cristianismo y por consiguiente la institucionalización de la iglesia, edificando y justificando su poder divino en el mandato entregado a Pedro, discípulo de Jesucristo.

El poder inicialmente entregado a Jesucristo por Dios, su padre, según lo refiere la Biblia, fue transmitido a la muerte de éste a Pedro, dando con esto inicio a una serie de sucesiones basadas en ese poder divino que emana de un ser.

Según Manuel Martín Serrano "En la edad media predominaba el modelo cultural de la mediación denominado modelo de Dios, el cual ubica como elemento ordenador del hombre y la naturaleza a Dios, este disponía a través de sus representantes divinos

⁸³ Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Tesis en Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

en la tierra (los reyes y señores feudales) como tenían que ser o hacerse las cosas, en caso de que estos no fueran buenos representantes de Dios en la tierra, el remedio era obedecer sin murmurar, ya que Dios da los malos reyes en su cólera, y es preciso soportarlos, como los castigos del cielo."⁸⁴

El modelo anteriormente descrito por Serrano explica la situación que prevalecía en el medievo, desprendiéndose por lógica el por qué de la sumisión y aceptación resignada de los individuos ante los preceptos dogmáticos de la religión y en ese mismo sentido es comprensible, aunque no justificable el cariz que mantuvo durante ésta época de oscurantismo religioso la opinión pública, la cual se centraba únicamente al aspecto cultural de la sociedad, específicamente en lo religioso.

Una visión de resignación se imponía como principio rector, para acatar los principios dogmáticos, que disfrazados de buena voluntad aseguraban al individuo una vida mejor después de la muerte.

En esta expresión se descubre similitud con la creencia sostenida por la comunidad egipcia, respecto a la vida en el más allá; no obstante, se difiere en cuanto a la sumisión y abusos que acompañaban el abrazar por voluntad propia o impuesta la Fe.

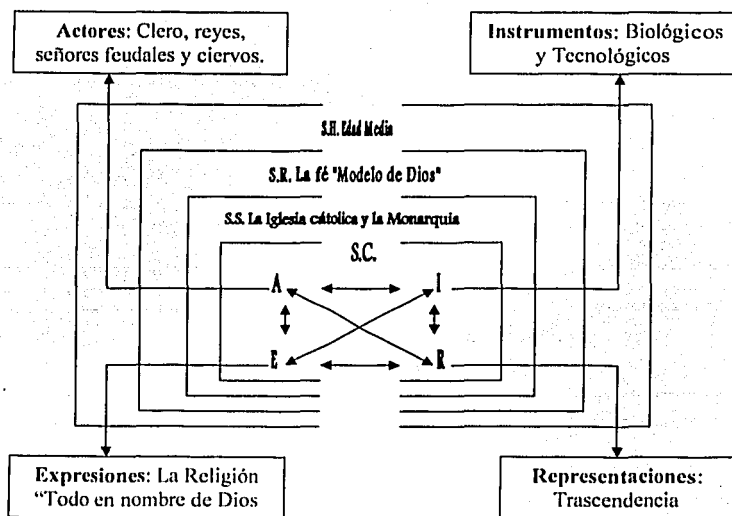
La fe impuesta o aceptada fue el único referente que se hizo patente durante el largo período conocido como el medievo. La Iglesia era la instancia mediadora que censuraba o permitía abordar determinados temas.

La frase "bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de Dios" ejemplifica en gran medida lo que significó para la humanidad la sumisión irrefutable que permaneció durante el período que se aborda en el presente apartado, en donde se consideraba que entre más pobre y sufrido fuera el individuo, su paso a una vida plena en el más allá estaba garantizado.

⁸⁴ *Ibíd.*

El modelo número 9 muestra las relaciones entre los diferentes sistemas durante el medievo, así como el principal referente de la opinión pública de la época: la Fe.

MODELO 9

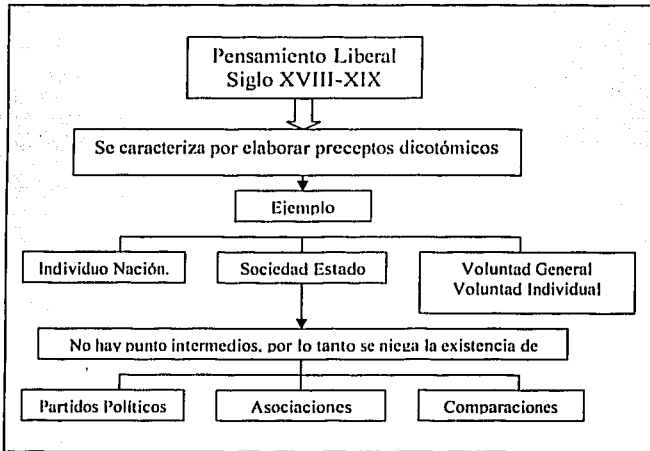


1.5.5 La Opinión Pública durante la Ilustración ⁸⁵

El pensamiento liberal de los siglos XVIII y XIX se caracterizó por presentar preceptos opuestos. (Véase red conceptual 5)

⁸⁵ Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Tesis en Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

RED CONCEPTUAL 5



Como se ejemplifica en el esquema, el pensamiento liberal se caracterizaba por elaborar preceptos dicotómicos, por ejemplo: individuo-nación, sociedad-estado, voluntad individual-voluntad general.

Para ellos no existían términos medios o era blanco o negro, pero no gris, por lo que se imposibilita la participación de corporaciones, asociaciones o partidos políticos, porque el gobierno estaba llamado a manifestar la voluntad de toda la nación y no la del grupo social al que pertenecía. El único poder representativo era el Estado por representar la voluntad general y no anteponer el egoísmo propio de la voluntad individual.

Según Rosseau diferencia a la voluntad general de la individual, o también denominada egoísta, porque la primera busca el bien de la comunidad y la segunda persigue únicamente la satisfacción del interés personal y para hacer posible la conformación de una sociedad, los principios individuales o mezquinos están fuera de

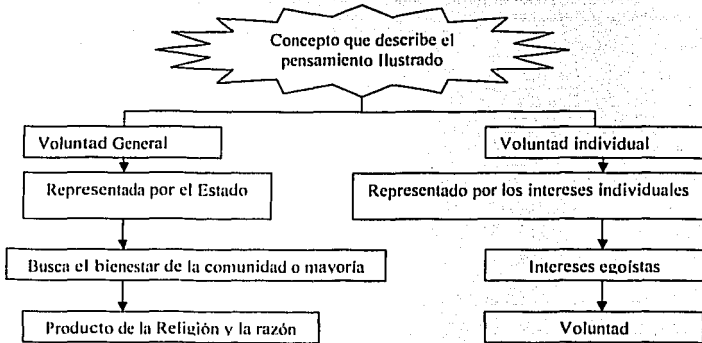
TESIS CON FALLA DE ORIGEN

lugar. Y aunque la voluntad general es la suma de la voluntad del individuo por sí sólo no puede ejercer un poder ejecutivo, si no que éste se da por medio del Estado y sus funcionarios.

Cierta similitud se descubre entre Rosseau en Francia y Kant en Alemania respecto a sus conceptos de libertad que no eran otra cosa más que la obediencia a las leyes externas que emanan de la voluntad general

En la red conceptual número 6 se muestra de manera sencilla las diferencias sustanciales entre estas dos reconocidas voluntades y su grado de implicación con la satisfacción de las necesidades de la sociedad en su conjunto y no sólo a nivel individual.

RED CONCEPTUAL 6

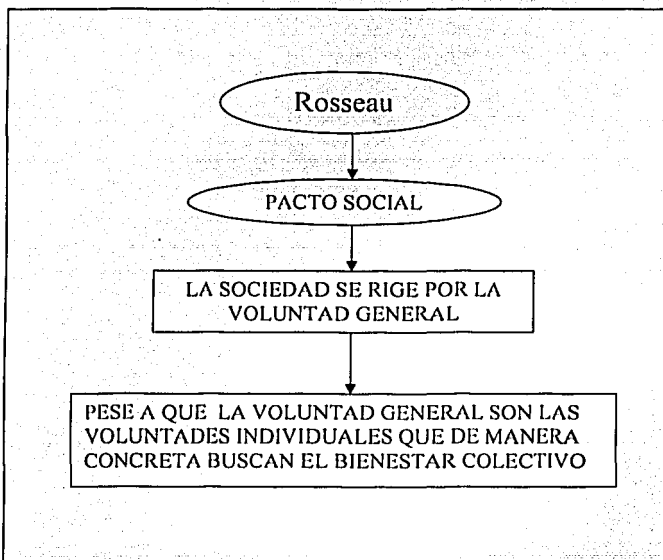


De acuerdo a la teoría cartesiana, la voluntad general proviene de la reflexión desinteresada y la razón del individuo que suma su meditación para buscar el bien común y la felicidad global del pueblo, por el contrario la voluntad individual no pasa de ser eso mera voluntad o capricho.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Rousseau en su célebre Contrato Social dice que la voluntad general es la suma de las voluntades individuales, justificando esta actitud en pro de la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la sociedad en su conjunto, que finalmente son las del individuo de manera particular y que para efecto de la realización de las Leyes se convierte en un legislador potencial, que debe asumir su compromiso apegado a la razón y la justicia, evitando caer en los falsos apasionamientos. (Véase red conceptual 7).

RED CONCEPTUAL 7



A partir de las definiciones vertidas en este apartado, nuevamente se observa a la opinión pública actuando de cerca a la política como medio para fortalecer al Estado

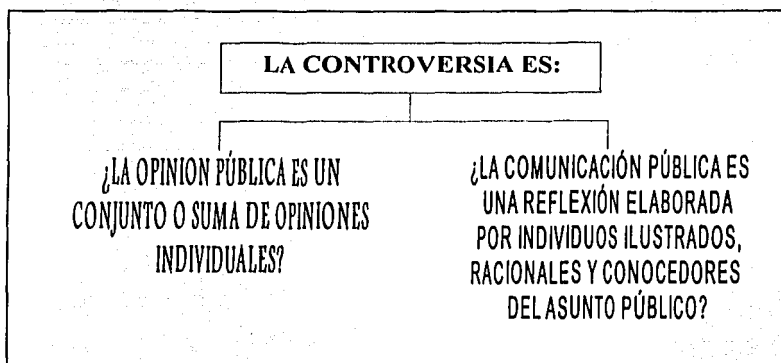
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

que busca satisfacer las necesidades de sus gobernados a través del conocimiento de las mismas.

Aquí nuevamente se cae en la exclusión de ciertos sectores de la población que no tienen derecho a opinar o que sus comentarios son descartados al ser considerados desprovistos de objetividad, y se concede confiabilidad a los criterios aportados por individuos ilustrados, racionales y conocedores de los asuntos públicos.

De lo anterior se desprende el cuestionamiento planteado en la red conceptual número 8.

RED CONCEPTUAL 8

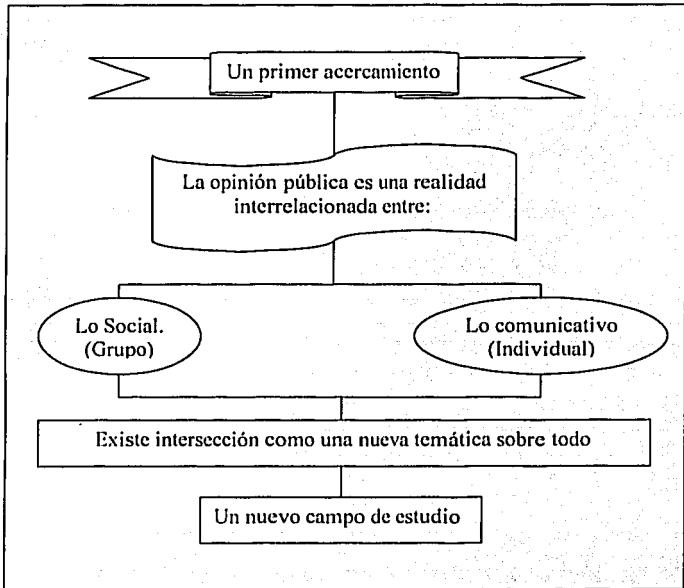


"Como primer acercamiento se podría decir que el origen del concepto de opinión pública es una abstracción de una realidad interrelacionada entre lo social (grupos) y lo comunicativo (individuos), es decir, se trata de un campo que cuenta con la intersección de dos temáticas que se requieren mutuamente, pero que se manifiestan además de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

como una intersección como una nueva temática, es decir como un nuevo campo de estudio.⁸⁶

RED CONCEPTUAL 9



Este nuevo campo de estudio que surge debería tener, desde la perspectiva de la ilustración, el mecanismo adecuado para hacer llegar a los gobernantes la información respecto a los intereses y necesidades de sus gobernados a efecto de asegurar una buena conducción del gobierno. (Véase red conceptual número 9).

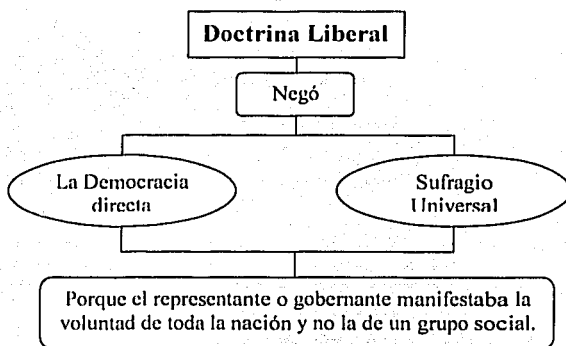
La teoría de Rosseau al tiempo que posibilita principios democráticos y le da fuerza a la voluntad general que emana de la voluntad individual se torna

⁸⁶ Ibid.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

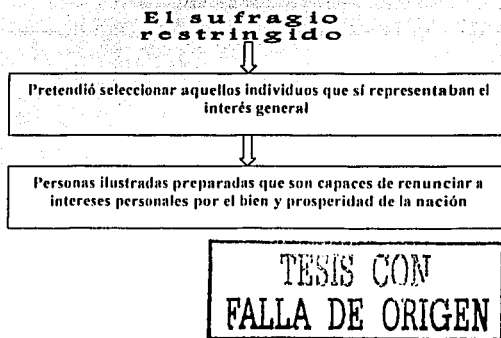
antidemocrática al establecer que no todos los individuos están capacitados para expresar sus puntos de vista sobre los temas públicos, sino que es competencia de aquellos ciudadanos preparados intelectualmente, con estos preceptos inevitablemente se nulifica la democracia directa y por consiguiente el sufragio universal. (Véase red conceptual número 10).

RED CONCEPTUAL 10



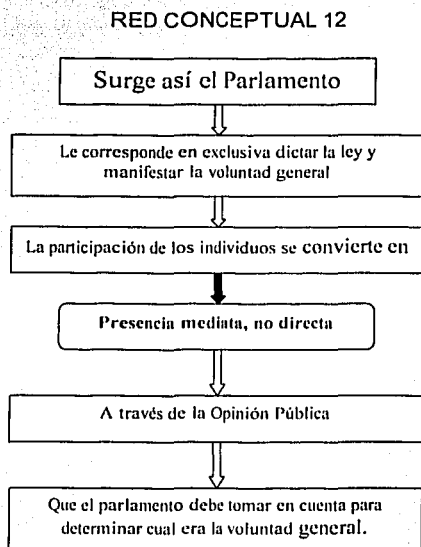
Esta postura cualitativa sirvió al liberalismo para frenar las posturas más radicales rechazar la democracia directa e instaurar un sufragio censitario y determinaba esta selección basado en los siguientes principios: (véase red conceptual número 11)

RED CONCEPTUAL 11



"La mal llamada democracia del liberalismo consistía en que sólo aquellas personas que no se pudieran corromper se podrían elegir, y éstas son las que defienden el interés de la nación, aunque esos intereses no sean los mismos de la gente del pueblo, a los que según el criterio de Rosseau, se les tenía por gente egoísta, pero son ellos quienes deben votar por quienes defienden los intereses de la nación, pero no los de los electores"⁶⁷

Es así como con del voto de los electores surge el Parlamento y termina su participación en el proceso. (Véase red conceptual número 12).

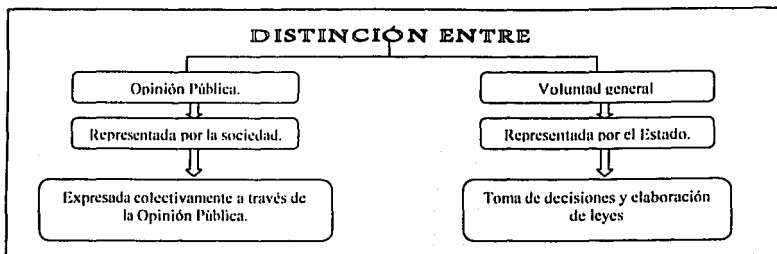


De esta forma la distinción entre opinión pública y voluntad general supone la dicotomía entre sociedad y Estado, éste último representaba la voluntad general y la sociedad tenía la oportunidad de expresarse a través de la opinión pública. En este punto surge la necesidad de puntualizar la diferencia entre opinión pública y voluntad

⁶⁷ Ibid.

general y el esquema siguiente retoma con precisión éstas distinciones. (Véase red conceptual número 13).

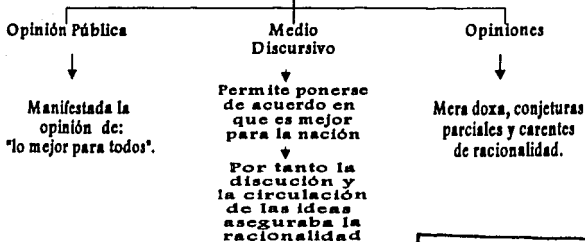
RED CONCEPTUAL 13



La opinión pública en el liberalismo no se refiere a la opinión de todos los interesados, sino como se ha dicho anteriormente, sólo a la de algunos en beneficio de todos, por lo que las opiniones del grueso del grupo social, sólo era eso meras opiniones desprovistas de racionalidad, interesadas y parciales, como lo conceptualiza Rosseau en el texto denominado Contrato Social.

Para procurar el tránsito de las opiniones era necesaria la implementación de un medio discursivo que permitiera transmitir la información oficial que orientara la opinión de los ciudadanos, evidentemente buscando la aprobación para las medidas tomadas por el Estado. (Véase red conceptual número 14).

RED CONCEPTUAL 14
Es importante diferenciar entre:

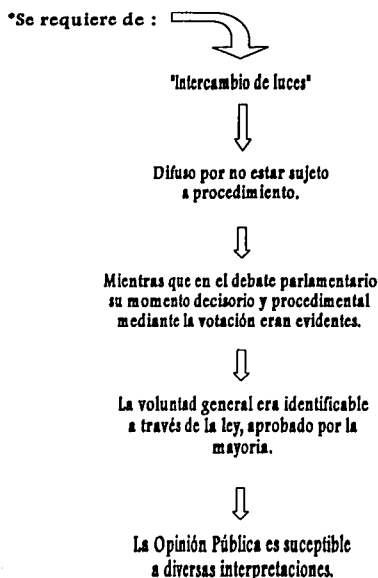


TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Posteriormente se observa que la mera reflexión de los asuntos era insuficiente para alcanzar la opinión pública y que se requería de un "intercambio de luces", a través de documentos escritos, sin embargo ésta actividad carecía de procedimiento. (Véase red conceptual número 15).

RED CONCEPTUAL 15

La reflexión es insuficiente para alcanzar la Opinión Pública *



Como se aprecia la voluntad general es claramente identificable a través de las leyes, mientras que la opinión pública permanece oculta y totalmente manipulable

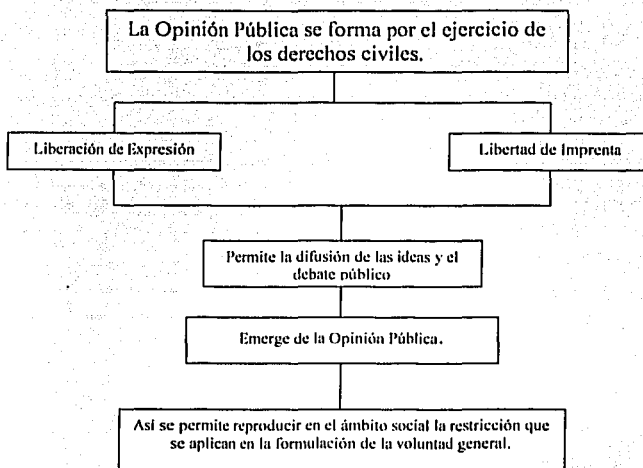
Parte importante en la formación de la opinión "la constituyen el ejercicio de los derechos civiles, básicamente la libreta de imprenta y la de expresión.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Éstas permitían la difusión de las ideas, la discusión y debates públicos logrando como resultado final la emergencia de la opinión pública⁸⁸

A la vez que se posibilitaba la libertad de imprenta, también otros derechos colectivos se restringían, tal es el caso del de reunión y manifestación. (Véase red conceptual número 16).

RED CONCEPTUAL 16

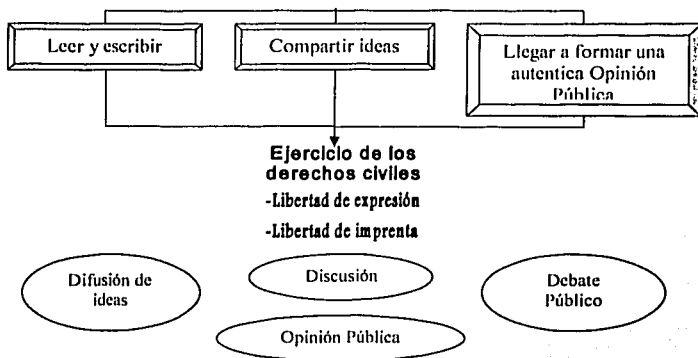


Nuevas restricciones para limitar a un más al selecto grupo de individuos que podían formar parte de la opinión pública, ya que para poder tener acceso al análisis e interpretación de la información contenida en los libros revistas o documentos a través de los que se difundían los preceptos del Estado, era necesario en primera instancia saber leer. (Véase modelo 10)

⁸⁸ Ibid.

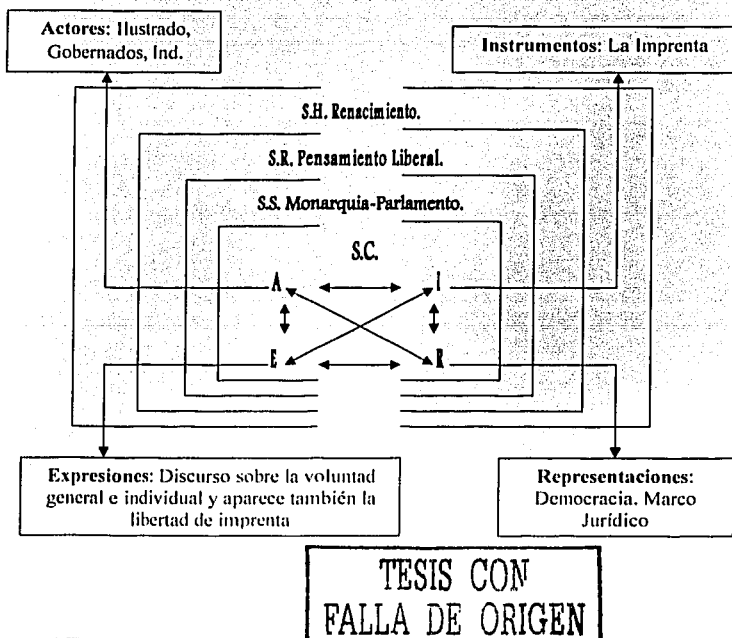
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO 10



El modelo 11 muestra el modelo de la cebolla que ejemplifica las relaciones que se desarrollaban entre los sistemas durante la época del renacimiento.

MODELO 11



1.5.6 La opinión pública durante el Renacimiento y el Capitalismo

En el marco jurídico de la ilustración la opinión pública se sometió al proceso discursivo en plena facultad de libertades, y la reflexión sobre los puntos de vista propios y ajenas que resultaba en un acto de decisión manifestado por las mayorías y que determinaba la voluntad general.⁸⁹

El liberalismo abarca a partir de la segunda mitad del siglo XVIII y es la filosofía de la clase burguesa.

"Los liberales trasladan al terreno de la vida pública su idea de mercado y las leyes de la oferta y la demanda también regularán el intercambio de opiniones. Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate público. El mercado se ha cambiado por el público y los productos, por las opiniones; y, así como el precio es el resultado del regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en un producto, la opinión pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común."⁹⁰

Hasta éste momento se continua el contacto ligado a los intereses de la gente ilustrada en el poder que hacen llegar sus propuestas en términos de bienestar social. La opinión pública se convierte en el instrumento ideal para alcanzar verdades en el terreno político y social. "Es decir, la verdad y la justicia ya no dependen del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, donde todos pueden opinar, escuchar, plantear problemas".⁹¹

La Revolución Francesa es por excelencia un movimiento liberal, en el que no sólo triunfa la libertad de expresión, sino que también surgen las instituciones, los

⁸⁹ Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Tesis en Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibidem.*

partidos y facciones, se forma una prensa diaria política. Es en éste momento cuando la opinión pública emerge de los círculos ilustrados y llega a la calle.

Los estudios de opinión pública , en este momento, son abordados a partir de dos vertientes:

1. Estudios que buscan conocer la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico.
2. Estudios que tratan de hacer una teoría de la expresión de la opinión pública.

Los primeros utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer lo que las personas piensan o hacen. Los segundos tratan de crear una teoría de la opinión pública a través del estudio de las expresiones a lo largo de la historia de la humanidad.

Una vez hechas las anteriores precisiones respecto a la opinión pública en la presente etapa de estudio, abordemos dos puntos que son de trascendental importancia para la mejor comprensión del objeto de estudio, a saber:

- 1.- El código empleado por los medios de comunicación masiva para incluir temas.
- 2.- La utilidad de los estudios de opinión pública en la sociedad.

El código que utilizan los medios de comunicación masiva está en función de los siguientes referentes:⁹²

1. muertes.
2. guerras
3. enfermedades
4. religión

⁹² Ibid.

5. forma de vida cultural
6. política
7. economía
8. educación
9. relaciones sociales
10. medios de comunicación
11. emociones

Cada uno de éstos referentes tiene tres variables:

1. El grado de afectación a la sobre vivencia
2. El número de afectados
3. La cercanía a los receptores

La utilidad de los estudios de opinión pública realizados a los diferentes grupos sociales, en la actualidad como en épocas posteriores coadyuvan a la toma de decisiones de carácter político, económico y cultural, no sólo a nivel regional y nacional, sino internacional.

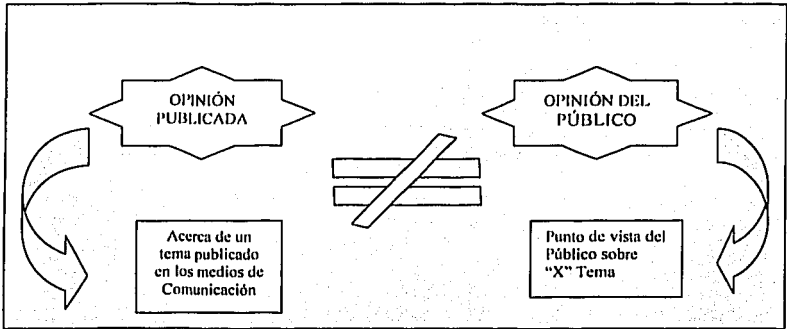
Guido Lara en su texto titulado ¿Existe la opinión pública? hace la distinción entre el concepto de opinión pública y la opinión publicada:

"Mientras que la opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado, la opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto".⁹³

En el siguiente diagrama se aprecia que opinión publicada y opinión del público son dos cosas diferentes, suponer que las opiniones de todos los grupos sociales se reflejan equilibradamente (en cantidad y calidad) en los medios de comunicación es falso. (Modelo 12).

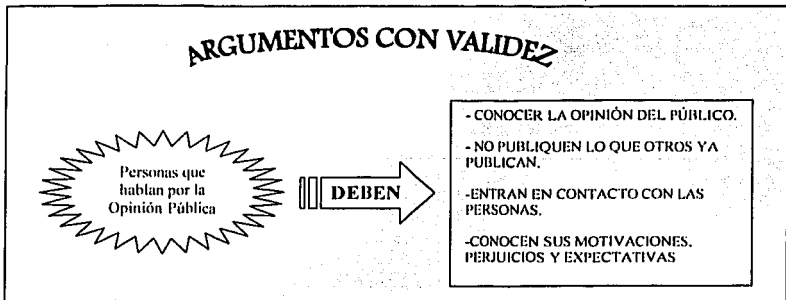
⁹³ Ibid.

MODELO 12



Guido Lara también realiza otra distinción: dice que hay un grupo de personas (periodistas, analistas, asesores de mercadotecnia política, etc.) que al hacer uso de los medios de comunicación masiva hacen alusión de la opinión pública, que ellos mismos han creado. Debiera ser un requisito para hablar de la opinión del público haber entrado en contacto con él, y no sólo hablar de lo que otros han publicado. Motivo por el cual deben existir parámetros para validar a la opinión pública en los medios de comunicación. (Véase modelo 13)

MODELO 13



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

A manera de resumen de este apartado, que también anota Nicolás Loza,⁹⁴ se hacen algunas diferencias entre el modelo clásico (Ilustración) y la actualidad, con respecto a la temática de interés:

1. En el modelo clásico de la Ilustración, la opinión pública resulta de la suma de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados, iguales en la esfera social; críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos.
2. En la actualidad la opinión pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas, que arrojan como conclusión que la mayoría de los individuos están desinformados y desinteresados en la cosa pública, que no generan sino que absorben una agenda de discusión y expresan sus respuestas en monosílabos.
3. La dinámica actual de la opinión pública se da:
 - 3.1 En la actualidad quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos. Es decir, dependen de su visibilidad
 - 3.2 Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, por lo que son abordados por especialistas.
 - 3.3 Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la opinión pública, que no son más que intermediarios de la misma.
 - 3.4 La actual esfera pública está fragmentada. Por un lado perduran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración, que participan de la discusión pública: son los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas, entre otros. En el otro extremo, el público en su mayoría desinteresado y desinformado, o tal vez, informado o interesado a medias

⁹⁴ Ibid.

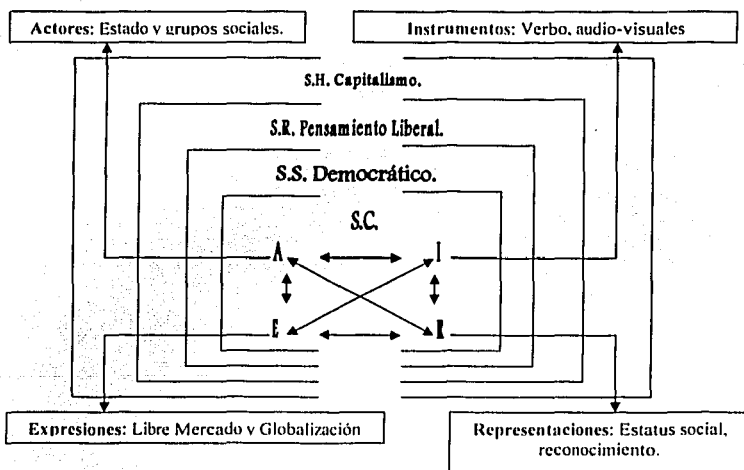
- 3.5 Quienes dicen sustentar la opinión pública transitan los parajes de la esfera pública clásica, los de la opinión pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos, la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de los registros de encuestas
- 3.6 Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; a lo más, registran lo que llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen, verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia
- 3.7 Las encuestas se hacen, se publican, se organizan, almacenan y se usan como anclas de verdad.
- 3.8 Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y a veces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas, para anticiparse a sus efectos. A su vez, sin duda que hay agencias de investigación, dispuestas facturar datos a la medida del solicitante, pero son las menos y como se menciona un gen diseño puede detectar la construcción de datos.
- 3.9 La opinión política que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el que es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de sus relaciones, pues se considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informan lo que hacen los grupos e individuos, y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y cuáles sus costumbres. Y por último, el campo de la conciencia discursiva, tiene en las entrevistas, estructuradas o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias

3.10 En síntesis, los registros de la opinión popular en materia política, las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personas guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrarse a través de técnicas de investigación diferentes.

3.11 Una encuesta registra un dicho. El dicho sobre una preferencia o una posible acción. La encuesta electoral podría presentarse así: tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival.

El modelo de Opinión Pública en el Capitalismo. (Veáse modelo 14)

MODELO 14



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.6 Aportes de la investigación Norteamericana a los estudios de opinión pública

La investigación por medio de encuestas es de reciente aplicación y es iniciada por investigadores norteamericanos.⁹⁵ La contribución al método de las encuestas radica en lo siguiente:

"La Oficina del Censo ha desempeñado un papel de singular importancia en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar estas definiciones de campo. Y al mismo tiempo, los datos generados por la Oficina han constituido un recurso inapreciable para el desarrollo de creaciones de muestreo en encuestas específicas."⁹⁶

1. Paul F. Lazarsfeld es uno de los pioneros de la investigación por encuestas. Se interesó en el estudio de los fenómenos sociales relacionados con a comunicación política y desarrolló técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales. Las aportaciones más significativas de este sociólogo son:

- Vislumbrar el potencial tecnológico (equipo mecanizado procesador de datos) aplicados a la investigación social analítica.
- Empleó el equipo mecanizado procesador de datos para elucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas.
- El desarrollo del centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta, empezando con la organización de la Oficina para Investigación Social Aplicada, en la Universidad de Columbia.

⁹⁵ Este capítulo es un resumen de la tesis en preparación de Maestría de Gallo Romo, Olga, Facultad de Ciencias Políticas, UNAM

⁹⁶ *Ibíd.*

2. Samuel A. Stouffer fue también pionero en la investigación al aplicar métodos empíricos de la ciencia social al análisis de los efectos de la Depresión en los Estados Unidos; la condición de los negros norteamericanos durante los treinta. Dirigió la Rama de Información y Educación del Ejército de los EUA, desde donde guió a un equipo de científicos sociales para examinar lo referente a la prosecución de la guerra. Durante el macartismo dirigió encuestas nacionales para examinar los efectos de la cruzada anticomunista. El legado de Stouffer se consistente en: métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, etc.

3. Universidades, Instituciones y Asociaciones. Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y preparar a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia: Centro Nacional de Investigación de la Opinión, de la Universidad de Chicago; el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan y el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley.⁹⁷En la actualidad existen institutos similares en universidades de Estados Unidos y también en países como Brasil y México.

Gracias a las reuniones trabajo de instituciones como Asociación Sociológica Norteamericana la Asociación Norteamericana de Ciencias Políticas y a sus publicaciones profesionales ha sido posible discutir nuevas técnicas y descubrimientos empíricos.

"La práctica de las encuestas en este momento exige una discusión teórica que en estas primeras etapas se centra especialmente en la naturaleza de los cuestionarios: ¿Cómo confeccionar las preguntas, cómo y quién debe formularlas, a través de qué medio?, entre otros aspectos".⁹⁸

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ *Ibid.*

En la actualidad se observa una tendencia para apoyar la creación y el uso de métodos de encuesta, particularmente en los campos de mercadeo de productos y encuestas políticas.

1.6.1 Características científicas de la Investigación por encuestas

La investigación por encuestas no es más que uno de los muchos instrumentos de investigación de que disponen hoy los investigadores sociales. Los métodos de encuesta no son apropiados para muchos temas de investigación, pero suelen ser efectivos en algunos, sobre todo cuando se les combina con otros métodos.

Algunas de las virtudes de la investigación por encuesta son:

1. En la práctica los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, debe adoptar una actitud determinista de causa efecto.

A mayor abundamiento, la disposición de numerosos casos y variables permite al analista documentar los procesos causales más elaborados. Podrá pasar por encima de la observación inicial de una correlación entre una variable independiente y una dependiente para examinar el papel desempeñado por las variables que intervinieron.⁹⁹

2. Las encuestas de muestreo se efectúan con e propósito de comprender la población más general entre la cual inicialmente se tomó la muestra. De manera similar, los análisis explicativos en la investigación por encuestas tienden al desarrollo de proposiciones generalizadas acerca del comportamiento humano.

⁹⁹Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Tesis en Comunicación, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En proceso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Los métodos de investigación por encuesta son rigurosos y específicos por lo que facilitan la recabación y cuantificación de datos, que se convierten en fuente permanente de información y apertura de la ciencia.

1.7 La Ética en los Estudios de Opinión Pública

En este apartado se transcribirá un código de ética de opinión que tiene como finalidades:¹⁰⁰

1. Reconocer la importancia social y moral de quienes se ven involucrados en los estudios de opinión pública, debido a que los resultados de estos pueden ser utilizados como una estrategia para la conquista del poder político y económico
2. Permitir al lector una posible reflexión acerca del contenido de este código de ética
3. Que la sustentante tenga presente este código.

Debiera ser una obligación de cualquier investigador social apearse a un código, a un conjunto de reglas valorales que le permitan guiar, desde lo humano, los procedimientos, el tratamiento y la publicación de los resultados. A continuación se presenta la transcripción del Código de Ética de la empresa AMAI, Investigación de Mercados y de Opinión Pública.

1.7.1 Código de Ética

La filosofía del Código de Ética pretende garantizar la calidad y profesionalismo de toda empresa o miembro. Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la investigación de mercados y opinión pública en México.

¹⁰⁰ Ibid.

Disposiciones Generales

Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la actividad de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México. Es responsabilidad de los miembros de AMAI conocerlas, acatarlas y difundirlas entre sus empleados, subcontratados y Clientes, así como denunciar ante el Consejo Directivo de la Asociación a quien o quienes las violen.

Toda circunstancia no prevista por el siguiente Código será resuelta por la comisión de Honor, el consejo Directivo o la Asamblea de Asociados según lo determine el órgano consultado.

Este Código fue aprobado por la Asamblea de Asociados el día 10 de febrero de 1993.

Responsabilidad con los informantes

1. El informante de Estudios de Mercado y Opinión Pública deberá recibir seguridad, ya sea en forma escrita o verbal, que sus datos y respuestas:
 - A. Serán manejados en estricta confidencialidad, de tal modo que el/los receptor(es) de la Investigación sólo recibirán datos agregados sin personalizar nombres o Empresas participantes en el estudio
 - B. No implicarán contactos posteriores salvo los necesarios que requiera el diseño de Investigación o los controles del mismo (como visitas de supervisión ya sea por parte del Cliente o de la Empresa de Investigación). Quien realice estos controles lo deberá hacer de forma absolutamente profesional, evitando que se hagan visitas múltiples para la validación, o bien alguna otra conducta que pudiera hostigar o avergonzar al informante.

-
- C. No se utilizarán para actividad alguna que no sea la Investigación, tales como lista de correos, catálogos para ventas, directorios, etc
2. Se deberá resguardar el derecho del informante a no participar en investigaciones o interrumpir su participación si así lo desea.
 3. Antes de que el informante participe en el estudio se le hará conocer la(s) retribuciones que obtendrá en caso de haberlas
 4. Salvo en los casos estrictamente indispensables, en que la metodología utilizada lo requiera, a petición del informante, se le deberá advertir de antemano el tipo de observación o registro que se empleará para recabar sus respuestas
 5. En todos los casos el informante debe tener la seguridad de que participa en una Investigación genuina, y no en algún otro tipo de actividad mercadotécnica (como promoción, venta directa, distribución, etc.)
 6. El informante deberá tener conocimiento previo del nombre de la Empresa de Investigación, y si así lo requiere, los datos generales de identificación de dicha Empresa de Investigación que se responsabiliza del estudio, asegurándole que recibirá atención en caso de queja
 7. El investigador deberá tener plena seguridad que la participación del informante no implica riesgo o responsabilidad alguna, inmediata o posterior para su persona
 8. Si el estudio requiere entrevistar niños, en el caso de una negativa por parte del padre/madre, tutor o algún adulto responsable, no se llevará a cabo la entrevista.

9. La Empresa de Investigación deberá asegurarse que la metodología utilizada y los temas estudiados no provoquen hostigamiento y/o molestias en el informante. Así mismo deberá exhortar a sus Clientes a que tomen en cuenta lo anterior al acordar el diseño de la metodología aplicable en cada caso, que responda a sus necesidades de información

Responsabilidad social

10. En todos los casos se deberá respaldar el propósito legítimo de la Investigación que es ayudar a los receptores de los estudios a conocer el estado y avance de sus mercados y públicos, así como desarrollar estrategias que redunden en el bienestar de la sociedad en general.

11. Los miembros de la AMA se comprometen a no llevar a cabo o participar en actividad alguna que confunda la Investigación de Mercados y de Opinión Pública con la recolección y uso de información para:

- A. Conocer o evaluar la actuación personal del Informante con fines legales, políticos, laborales, financieros, crediticios o de otra índole
- B. Formar listas, registros o bancos de datos con cualquier otro propósito que no sea la Investigación de Mercados y de Opinión Pública
- C. Espionaje de cualquier tipo
- D. Cobranza de deudas
- E. Influir en actitudes o conductas del Informante
- F. Intentos directos o indirectos de ventas de productos o servicios

Responsabilidades mutuas con Clientes y receptores de los Estudios

12. Las relaciones entre una Empresa de Investigación de Mercados y Opinión Pública y los Clientes para los cuales se conducen estudios deben ser de tal naturaleza que generen confianza y respeto mutuo. Deben ser caracterizadas por su honestidad y confidencialidad
13. El proveedor de Investigación y Cliente podrán establecer un acuerdo de trabajo en la forma en que mejor les convenga, siempre y cuando se asegure el cumplimiento de este Código
14. Sin compromiso alguno de aceptación, el proveedor de Investigación presentará al Cliente que lo solicite una propuesta de trabajo que especifica claramente:
 - A. Objetivos y propósitos del estudio
 - B. La metodología que se recomienda
 - C. El procedimiento de Investigación que se seguirá
 - D. El tipo de producto que se ofrece entregar al término del proyecto
 - E. El tiempo estimado para realizar el proyecto
 - F. El costo de la Investigación y las condiciones de pago del mismo
15. El Cliente tiene el derecho de solicitar a varios proveedores propuestas diferentes al mismo proyecto, bajo la inteligencia de que ninguno de los concursantes conocerá el contenido de otra propuesta que no sea la propia ni antes ni después de asignado el proyecto

16. El estudio deberá conducirse de acuerdo a la propuesta aprobada. Sin embargo, si en el transcurso del proyecto es notoria la necesidad de efectuar modificaciones, éstos deberán ser aprobados de común acuerdo entre Cliente y Empresa de Investigación
17. En el caso de que el proyecto requiera la participación de Empresas subcontratadas (mexicanas o extranjeras), se hará del conocimiento del Cliente, si así lo requiere, los datos del subcontratado así como la(s) fase(s) del proyecto que realizarán. Aún así, toda la responsabilidad ante el Cliente será del proveedor final del proyecto.
18. El proveedor de Investigación asumirá por completo la responsabilidad civil, legal, laboral o de cualquier tipo de los recursos humanos y técnicos que emplee en la realización de la Investigación.
19. El Cliente tendrá derecho a recibir información sobre el progreso del proyecto, y a supervisar las fases que juzgue necesario, siempre y cuando no obstaculice el cumplimiento de la Investigación o ejerza acción que vaya en contra alguna de las normas de este Código.
20. Salvo que exista un convenio escrito que indique lo contrario, el Cliente no tiene ningún derecho de exclusividad, total o parcial, sobre ninguna Empresa de Investigación.
21. Cualquier tipo de soborno, sin importar la cantidad, es inaceptable y es una violación a las obligaciones éticas fundamentales de las Empresas de Investigación. Las Empresas de Investigación y/o sus directivos y empleados, en ningún momento deberán dar y/o aceptar regalos en forma de dinero a/de sus Clientes

Estándares de Reportes y Productos de Investigación

22. Al proporcionar los productos del proyecto, cualquiera que sea su forma (escrito u oral), el investigador buscará distinguir aquello que corresponda a los resultados propiamente de la Investigación y sus juicios, opiniones o interpretaciones al respecto

23. Salvo que se acuerde lo contrario entre el Cliente y la Empresa de Investigación, al proporcionar un producto de Investigación se deberá especificar la siguiente información:

- A. La identidad del Cliente, el propósito y objetivos del estudio y los nombres de los subcontratistas o asesores externos que hayan colaborado en el proyecto
- B. La descripción conceptual y numérica de la muestra, tanto planeada como efectiva, y su cobertura geográfica. Cuando sea relevante, deberán agregarse los criterios de ponderación y expansión empleados en el cálculo de datos, así como los niveles de confiabilidad de los resultados y las fuentes posibles de sesgo estadístico
- C. Una descripción del método empleado para recabar la información, los controles seguidos para verificarla y validarla, y las fechas en que se hizo
- D. Si las hubiera, las fuentes de las que se obtuvieron datos secundarios para el proyecto
- E. Descripción y/o copia de los instrumentos de Investigación empleados para registrar los datos y respuestas de los informantes
- F. Los resultados obtenidos indicando la muestra o submuestra a que corresponden

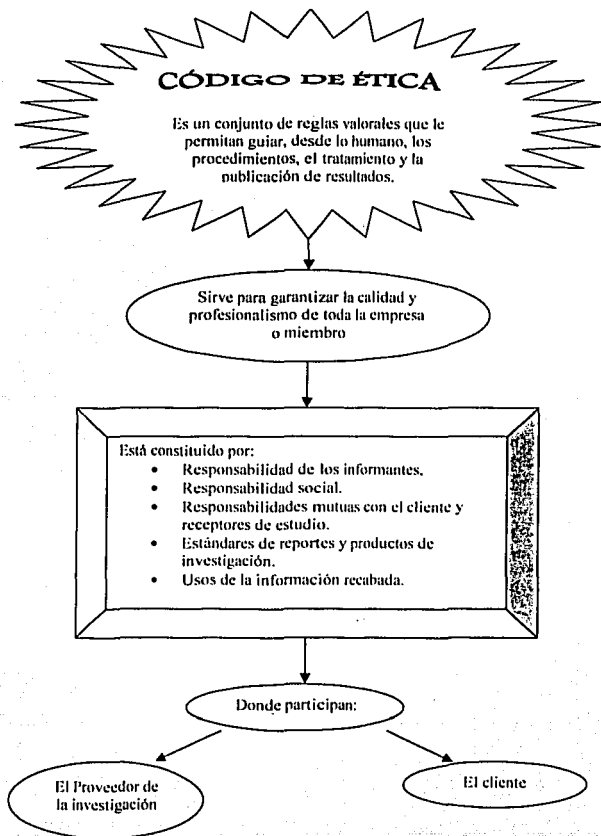
24. El proveedor de Investigación elegirá el formato más adecuado para presentar la información al Cliente, siempre y cuando no contradiga las normas de este Código

Uso de la información recabada

25. Los productos de Investigación tales como reportes, presentaciones, bases de datos u otro que se haya acordado serán propiedad del Cliente del estudio, bajo el entendido que no los podrá distribuir en ninguna forma a terceros no autorizados de común acuerdo con el proveedor de la Investigación
26. Para la publicación de resultados deberá haber consentimiento mutuo del Cliente y el Proveedor de la Investigación, especificando de común acuerdo los detalles que se publicarán y los que se mantendrán en confidencialidad, tanto resultados como los nombres del Cliente y el Proveedor
27. En el caso de estudios sindicados o multiclente, los receptores del estudio aceptarán la no-exclusividad de los resultados, y la propiedad de los mismos por parte del proveedor de la Investigación. Así mismo se les debe informar a cada uno de los Clientes involucrados acerca de la existencia de otros participantes pero no necesariamente su identidad
28. Los registros que en cualquier formato se hayan empleado para recabar la información permanecerán en custodia del Proveedor de Investigación y/o sus subcontratados para ser destruidos una vez que se cumpla un plazo previamente estipulado

La red conceptual número 17 destaca los elementos más sobresalientes del Código de Ética, principios rectores que debieran considerarse en todos y cada uno de los trabajos de estudios de opinión pública que se realicen, pues de esta forma se estaría garantizando la calidad y profesionalismo de toda la empresa o miembro.

RED CONCEPTUAL 17



CAPÍTULO 2

MARCO CONTEXTUAL

Capítulo 2 Marco Contextual

En este capítulo se abordan los orígenes, el desarrollo y la situación actual del Ayuntamiento de Naucalpan y la Biblioteca Pública Municipal "Enrique Jacob Gutiérrez", así como la organización, objetivos, misión e ideario del Ayuntamiento y la biblioteca. También se describen los servicios que ésta ofrece a los usuarios.

2.1 Historia del Municipio de Naucalpan de Juárez

"Por decreto del Primer Congreso de la Federación se erige el Estado de México el 7 de agosto de 1824, situación que se legitima al convocar a elecciones en las que se crean los primeros Ayuntamientos de la nueva entidad federativa, en consecuencia el actual municipio de Naucalpan se erige como tal el 26 de marzo de 1826, fecha en la que también surge el primer Ayuntamiento oficial"⁴¹.

En Naucalpan no se sabe la fecha exacta en la que su Ayuntamiento más antiguo comienza a funcionar, ni quienes fueron asignados para ocupar los primeros cargos públicos.

En el caso del antiguo Naucalpan, desde sus inicios como población colonial tuvo autoridades municipales de acuerdo con las Leyes de Burgos de 1522. Cita la historia que después de la toma de Tenochtitlan y otorgadas ya las encomiendas a los conquistadores, se instalan las alcaldías mayores y municipalidades, tanto en poblados de españoles como de indios. Cortés mismo designó alcaldes y regidores a los más beneméritos de sus capitanes.

Consumada la Independencia de México y con base en el Acta Constitutiva del Primer Congreso de la Federación, el 2 de marzo de 1824 se instaló, en el antiguo

⁴¹ Poery Cervantes, Ricardo. Naucalpan de Juárez Monografía Municipal. México. p.127

edificio de la inquisición el Primer Congreso Constituyente de la nueva entidad y su gobierno provisional que encabezó el Coronel Melchor Múzquiz.

"El 7 de agosto de 1824 el territorio del Estado de México, según disposición de la Ley Orgánica Provisional quedó dividido en ocho distritos y sus correspondientes partidos. Durante La Reforma, a mediados del siglo XIX, Naucalpan pertenecía como Juzgado de Paz al distrito y partido de Tlalnepantla, junto con Huixquilucan, Montealto y Montebajo"¹⁰²

El 26 de marzo de 1826 se efectuó la erección de Naucalpan, con base en la Memoria que el gobernador Melchor Múzquiz presentó a la Legislatura del estado en ese mismo año. El 3 de septiembre de 1874, el Congreso de la entidad concede al pueblo de San Bartolo Naucalpan el título de Villa de Juárez. El 17 de febrero de 1899 el pueblo de Santa Cruz del Monte se agrega a la municipalidad de Naucalpan de Juárez.

A partir de 1929, con el nacimiento del Partido Nacional Revolucionario y hasta 1995, transformado éste en el Partido Revolucionario Institucional, los priístas detentaron el gobierno municipal por más de 65 años, hasta que en 1996 arribó el Partido Acción Nacional, mismo que continúa hasta la fecha.

Durante este tiempo 36 Presidentes municipales dirigieron la administración, entre ellos un apellido ha sido común a saber: Enrique Jacob Gutiérrez, abuelo, Enrique Jacob Soriano, hijo, Enrique Jacob Rocha, nieto, este último entrega el gobierno a José Luis Durán Reveles, quien encabezó la primera administración emanada del PAN.

En 1957 Naucalpan de Juárez adquirió la categoría de ciudad y también se funda Ciudad Satélite, primer centro comercial de Latinoamérica. El Ayuntamiento ha tenido varias sedes sin poder precisar con exactitud dónde se localizaron, se sabe que antes de 1960 estuvo en un inmueble ubicado en la glorieta de Morelos, en el centro de

¹⁰² *Ibid.* p.127.

San Bartolo y en 1961 se trasladó a las instalaciones del actual Palacio Municipal en avenida Juárez número 39, fraccionamiento El Mirador. El terreno sobre el que se asienta la construcción no pertenece al Ayuntamiento y en repetidas ocasiones ha peligrado su permanencia.

2.1.1 Situación actual del Ayuntamiento de Naucalpan

“La palabra Ayuntamiento se refiere al carácter de comunidad básica pues significa reunión o congregación de personas; etimológicamente proviene del latín *jungere* que significa unir o juntar y que dio lugar en el castellano antiguo al verbo *ayuntar*, que quiere decir juntar”¹⁰³. Así, un Ayuntamiento se entiende como acción y resultado de juntar dos o más individuos para formar un grupo.

El Ayuntamiento es una institución del derecho mexicano que fundamenta su estructura política en el artículo 115 fracción primera de la Constitución de la República y en la de los estados, así como caracterizado en sus funciones integradas en las leyes orgánicas municipales de cada entidad federativa. En la presente administración el Ayuntamiento es presidido por el Ingeniero Eduardo Contreras Fernández, dos síndicos y dos regidores del PAN; así como un síndico y cinco regidores del PRI; dos regidores del PRD y un regidor de PVEM.

El Ayuntamiento del Municipio de Naucalpan 2000-2003, inició actividades con un total de 6850 trabajadores con la siguiente distribución:

CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCION
FUNCIONARIOS	421	6%
CONFIANZA	953	14%
POLICIA	2051	30%
SINDICALIZADOS	2653	38%
EVENTUALES	598	9%
LISTA DE RAYA	174	3%
TOTAL	6850	100%

¹⁰³ Santana Benhumea, Graciela. *Naucalpan ayer y hoy*, p.85 .

El parque vehicular con el que cuenta el Ayuntamiento de Naucalpan está compuesto por 1059 unidades de las cuales el 53% están asignadas al área de Seguridad Pública y Tránsito Municipal y el 25% restante corresponde al área de Servicio Públicos. La principal problemática que enfrenta, es la falta de actualización del equipo de cómputo y la ausencia de un conmutador telefónico que dé servicio al Ayuntamiento.

Desde el punto de vista físico, muchas instalaciones se encuentran con algún grado de deterioro por la falta de mantenimiento. Las necesidades de nuevos espacios para soportar el crecimiento que ha tenido la administración en los últimos trienios, obligó a rentar edificios, los cuales se localizan preferentemente en las calles aledañas a las instalaciones del Palacio Municipal.

De 902 inmuebles que se encuentran registrados, únicamente 192 cuentan con documentos que acreditan su propiedad municipal, por lo que se está llevando a cabo acciones tendientes a regularizar la propiedad inmobiliaria del Municipio y mejorar el control del inventario de los bienes muebles municipales. Existen poco más de 1000 muebles que se encuentran en pésimo estado o son inservibles por lo que se contempla dar de baja.

La administración fue entregada con un saldo en pasivos por \$319, 212,323.00 (Trescientos diecinueve millones doscientos doce mil trescientos veintitrés pesos). El Ayuntamiento fue recibido al 18 de agosto de 2000, con escasos recursos económicos provocados por erogaciones superiores a las presupuestadas sobre todo en el renglón de Obras Públicas y Servicios Personales entre otras causas.

Los estados financieros muestran al 17 de agosto de 2000, un patrimonio neto de \$193,343,933.00 (Ciento noventa y tres millones cuatrocientos treinta y cuatro mil novecientos treinta y tres pesos) del patrimonio negativo recibido de la Administración 1994-1996 de \$77,319,459.00 (Setenta y siete millones trescientos diecinueve mil cuatrocientos cincuenta y nueve pesos).

Los pasivos entregados y registrados por la administración anterior ascienden a \$319,212,323.00 (Trescientos diecinueve millones doscientos doce mil trescientos veintitrés pesos).

Existe un pasivo contingente registrado en cuentas de orden que proviene desde la Administración 1994-1996, con la Compañía de Luz y Fuerza de Centro, por adeudos en consumo de energía eléctrica, que asciende a la cantidad de \$42,391,955.00 (Cuarenta y dos millones trescientos noventa y un mil novecientos cincuenta y cinco pesos), los cuales no se encuentran debidamente conciliados con el Municipio de Naucalpan. Actualmente se encuentran en proceso de pláticas entre el H. Ayuntamiento y la Compañía de Luz y Fuerza a efecto de finiquitar este adeudo.¹⁰⁴

2.2 Tres momentos de la Historia de las Bibliotecas Públicas en México

La idea de biblioteca pública ha estado presente desde los inicios de la historia de las bibliotecas, pero con un significado diferente al que ahora manejamos; así, encontramos bibliotecas públicas en Grecia y Roma y posteriormente en Europa con el movimiento renacentista.

Se puede decir que fueron públicas por oposición a las bibliotecas que eran propiedad de un individuo o de una institución, pero que las abrían a los eruditos, estudiantes, sacerdotes y funcionarios para que aprovecharan sus colecciones.

El concepto de biblioteca pública corresponde a una apertura cada vez mayor en la admisión de los individuos para el uso y disfrute de los soportes de información. En México, esta tendencia ha tenido diversas interpretaciones según los momentos históricos en que se ha desarrollado.

¹⁰⁴ Información proporcionada por la Tesorería Municipal de Naucalpan, marzo, 2002.

A continuación se abordarán tres momentos de la historia de las bibliotecas públicas en México: Los antecedentes novo hispanos, el Siglo XIX y el Siglo XX.

2.2.1 Antecedentes Novo hispanos

Durante el Virreinato hubo en nuestro país tres bibliotecas que abrieron sus puertas a la sociedad ilustrada: la Biblioteca Palafoxiana de Puebla, la Turriana de la Catedral Metropolitana y la perteneciente a la Real y Pontificia Universidad en la Ciudad de México.

La idea que se tenía de la biblioteca pública en el siglo XVII llegó a México con el Obispo Juan de Palafox y Mendoza, hijo de una aristocrática familia española, estudiante de derecho en la Universidad de Salamanca y quien realizó varios viajes como sacerdote por Europa antes de llegar a Puebla a la edad de 40 años.

"El siglo XVII estuvo marcado por grandes contrastes: por un lado hubo crisis económicas y sociales, mientras que en España se tuvieron momentos gloriosos en las letras nacionales con el Siglo de Oro donde surgió Cervantes, Lope de Vega, Calderón de la Barca y Quevedo. Inglaterra vio florecer a William Shakespeare y en Francia sobresalían Moliere, Racine y Cornielle"¹⁰⁵.

En este siglo también ocurren significativos acontecimientos en el medio bibliotecario, aparecen las primeras bibliotecas públicas de la época; además, se enriquecen y modernizan las bibliotecas universitarias y cambian sus instalaciones, se introduce la modalidad de la estantería adosada en las paredes en vez de colocarla perpendicularmente. Los libros ya no están encadenados a los estantes, sino que a éstos se les pone tela metálica para evitar robos y se agrupan de acuerdo con el tema

¹⁰⁵ Romero, Ignacio. Las Bibliotecas Novo hispanas, México, p.253.

que trata. Las bibliotecas son adornadas con globos terráqueos, relojes, astrolabios y otros objetos para la indagación y búsqueda del conocimiento. Además, se recomienda la contratación de un bibliotecario que clasifique y acomode los libros.

Una biblioteca debe estar abierta a todo el mundo y ser de fácil acceso, fundada con el fin de no negar jamás la comunicación al menor de los hombres que tengan necesidad de ella, decía Gabriel Naudé, bibliotecario del Cardenal Mazarino y de la Reina Cristina de Suecia, en su tratado sobre organización de bibliotecas, publicado en 1627.

Esta idea de biblioteca pública se extendió por toda Europa y fue traída a México, específicamente a Puebla por Juan de Palafox, que preocupado por la educación del clero, funda el Colegio Seminario y le dona su "librería" por escritura ante un escribano público el 5 de septiembre de 1646, en la que dispuso su carácter público en beneficio de todo género de personas y en particular los eclesiásticos seculares necesitados de consultar un libro. A esta donación se agregaron dos globos (celeste y terrestre), mapas y pinturas.

También dejó asentada la prohibición de que alguien sacara libros de la biblioteca y solicitó al Papa una bula para salvaguardar el acervo de la misma. Inocencio X la expidió el 7 de febrero de 1648, prohibiendo bajo pena de excomunión mayor que los libros fueran sacados del recinto. Así la Biblioteca Palafoxiana es considerada la primera biblioteca pública en México.

"La Biblioteca Turriana es la segunda biblioteca pública establecida en México en 1758 donada a la Catedral por los sacerdotes y doctores Luis y Antonio Torres, de allí su nombre. Su catálogo muestra que fue una biblioteca valiosa en materias humanísticas y religiosas, escritas la mayoría en latín, pero también en francés, griego y castellano. Fue la más joven de las bibliotecas colonias. Oficialmente fue la biblioteca

de la Catedral de México pero prestó sus servicios a todo el público. Parte de sus libros fueron recogidos por la Inquisición por peligrosos o prohibidos"¹⁰⁶. La Biblioteca de la Real y Pontificia Universidad creada por la Real Cédula del 23 de septiembre de 1761 abrió sus puertas al público en 1762.

2.2.2 Siglo XIX

Los efectos de la llamada revolución industrial a fines del siglo XVIII en Inglaterra trajeron el desarrollo de la ciencia y la tecnología al introducir modificaciones en las formas de vida, especialmente en las ciudades.

Uno de los cambios más significativos fue la divulgación de los periódicos, con la que empezó a crecer el número de lectores a través de los folletines y las obras literarias que esas publicaciones empezaron a emitir. Así se conocieron obras de Dumas, Dickens y Balzac.

Las nuevas circunstancias sociales, el crecimiento demográfico, los avances tecnológicos, todo tendía a que la educación y la lectura alcanzaran mayores coberturas. Entonces surge en Gran Bretaña el concepto moderno de biblioteca pública, la que permite el acceso y sirve a todas las clases sociales y a todos los componentes de una sociedad.

Se originó cuando por iniciativa de William Ewart miembro del Parlamento se promulgó La Public Library Act. en 1850, quien propuso que esta biblioteca fuera sostenida con fondos públicos y que debería ofrecer acceso a todo tipo de personas.

¹⁰⁶ *Ibid.* p.255.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Hacia el siglo XIX amanece un México inconforme con su situación colonial, con un malestar creciente que encenderá la chispa independentista al alborar la segunda década. Con la jura de la Constitución de Cádiz en 1812, se dio una expresión política más liberal en la sociedad colonial mexicana. José Joaquín Fernández de Lizardi destacado político y periodista en 1813 hace la crítica de las bibliotecas novohispanas en el "Pensador Mexicano"; al respecto dice: No hay sino una biblioteca y media, si se puede contar con la de la Universidad y la Turriana. Faltan las mejores obras modernas porque vienen de éstas muy pocas, porque cuestan mucho y porque no hay muchos doctores que dejen sus libros para la pública instrucción.

"Con el Federalismo en 1824 surgen las ideas promotoras de la organización y fundación de bibliotecas estatales, dependientes de la sociedad y manejadas por el gobierno, con la idea de que los libros deben ser de uso social y para toda la comunidad; se entiende a la biblioteca como un servicio público capaz de facilitar la instrucción popular y convertir a cada ciudadano en persona dueña de su propio destino"¹⁰⁷.

Las bibliotecas públicas formaron parte de los ideales propuestos para que México estuviera a la altura de las grandes capitales civilizadas. Los portadores del proyecto eran principalmente diplomáticos o políticos que habían estado en contacto directo con las sociedades europeas. En un principio estas bibliotecas se ubicaron en las capitales de los Estados.

La primera biblioteca pública creada bajo este concepto se inauguró en Oaxaca en el Instituto de Ciencias y Artes en 1826. En 1827 se decretó oficialmente el carácter público de esa biblioteca, en la que se admitía a toda la gente. La segunda y tercera bibliotecas públicas tuvieron su asiento en Zacatecas y el Estado de México en 1830 y 1833 respectivamente.

¹⁰⁷ Herrero Bervero, Carlos. Las Bibliotecas en México. México, p.65.

Las más valiosas bibliotecas novo hispanas pasaron a formar los primeros acervos de la Biblioteca Nacional de México, que abrió sus puertas el 2 de abril de 1884.

2.2.3 Siglo XX

"El Siglo XX se caracterizó por notables avances sociales, culturales y tecnológicos, pero también por conflictos bélicos que han incidido en el desarrollo cultural, educativo y bibliotecario. Al finalizar la Segunda Guerra Mundial surge la Organización de las Naciones Unidas, que en 1948 publicó la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, en cuyo artículo 19 proclama el derecho a la información. Su organismo especializado en asuntos educativos y culturales la UNESCO, desde su inicio promueve y difunde por todo el mundo la necesidad de establecer bibliotecas públicas como apoyo para la educación de los pueblos y publica su primer manifiesto en 1949"¹⁰⁸.

En el siglo XX dos acontecimientos marcan el ser de las bibliotecas públicas en nuestro país.

La política bibliotecaria de José Vasconcelos el "gran soñador" en 1921.

El Programa Nacional de Bibliotecas Públicas iniciado en 1983.

José Vasconcelos fue el primer Secretario de Educación Pública, a partir de 1921 y puso especial interés en la producción editorial de su ministerio y en el crecimiento del número de bibliotecas públicas de nuestra nación.

¹⁰⁸ *Ibíd.* p. 80.

Vasconcelos pensaba a inicios de los años veinte que las bibliotecas eran santuarios, lugares de meditación y elevación espiritual, para los niños era un complemento de la escuela. Al crear bibliotecas se ofrecía el pensamiento universal a la población entera, por lo que entrar a una biblioteca era un privilegio.

Más tarde, Vasconcelos señalaba las gestiones a la función educativa y propaganda cultural como sustanciales de la biblioteca. Las bibliotecas públicas serían establecimientos populares dotados de libros indispensables para el espíritu de los obreros, los campesinos, de los niños con obras verdaderamente provechosas.¹⁰⁹

La importancia que tuvieron las bibliotecas públicas para Vasconcelos se refleja en el número de ellas que se tenían al 21 de diciembre de 1993, un total de 929 con 106,081 libros. Este número corresponde al total de bibliotecas públicas que coordinaba la Dirección General de Bibliotecas en 1985, dos años después de que se lanzara el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, aún vigente para 1924, al final de su gestión dejó instaladas 2,426 bibliotecas públicas.

Guadalupe Quintana Pall, en su libro "Las Bibliotecas Públicas en México" resume la obra de Vasconcelos quien puso en marcha un proyecto en el que por primera vez se le consideró a la biblioteca un elemento fundamental en el proceso educativo y cultural del pueblo en donde quiera que éste estuviera. Bajo esta premisa surgieron diversos tipos de bibliotecas: urbanas, rurales, obreras, generales, escolares y ambulantes; y servicios bibliotecarios hasta entonces desconocidos en nuestro país: la sala infantil, la biblioteca nocturna..., la sección de periódicos y revistas, el préstamo de libros a domicilio, así como la realización de cuentos culturales en sus instalaciones.

¹⁰⁹ Sametz, Linda. Vasconcelos el Hombre del Libro, México, p.108 109.

La influencia y labor de Vasconcelos se ve fructificar nuevamente en 1946 cuando se inaugura con la presencia del Presidente de la República la Biblioteca de México José Vasconcelos.

Una radiografía de la situación que vivían las bibliotecas públicas en 1980, fue parte de los primeros resultados que arrojó el Programa de Desarrollo Nacional de Servicios Bibliotecarios y de Información (Prodesnabi)¹¹⁰, a cargo de la Dirección de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública encargada de desarrollar un programa nacional bibliotecario.

El gobierno del Presidente Miguel de la Madrid Hurtado estableció en 1983 el Programa Nacional de Bibliotecas (PNBI), que basado en los resultados del Prodesnabi tendría como objetivo crear una Red Nacional de Bibliotecas Públicas con servicios coordinados en todo el territorio nacional para garantizar el acceso a los libros. Para tal fin se concibió una estrategia que involucrara a los tres niveles del Poder Ejecutivo: Federal, Estatal y Municipal.

Inicialmente, para establecer una biblioteca pública el gobierno federal seleccionaba la población que se beneficiaría procurando que el lugar seleccionado estuviera rodeado de escuelas; proporcionaba el mobiliario, el acervo, los catálogos, capacitación para el personal y supervisión de los servicios.

Además, se establecía el compromiso de continuar apoyando a las bibliotecas afiliadas a la Red. La supervisión fue encomendada a las instancias creadas a nivel estatal para dicho fin.

¹¹⁰ Programa de desarrollo nacional de los servicios bibliotecarios y de información. Bibliotecas Públicas. PRODENASBI. México: SEP-CONESCAL, 1980. 2 Vols.

En 1983, había en México 351 bibliotecas públicas conocidas por la Dirección General de Bibliotecas de la SEP. Actualmente se tiene un estimado de 6,259 bibliotecas.

Con el fin de consolidar el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, el Presidente de la Madrid propuso al Congreso de la Unión se expidiera una Ley General de Bibliotecas¹¹¹. Esta Ley se decretó el 17 de diciembre de 1987, consta de dos partes: la primera sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y la segunda respecto al Sistema Nacional de Bibliotecas.

Desafortunadamente el programa ha tenido varias deficiencias y entre ellas destacan las siguientes: bajo nivel educativo del personal que atiende la biblioteca, limitación del desarrollo de las colecciones, el ofrecimiento de los servicios sin ningún control, las pobres instalaciones carentes de mobiliario, la permanencia insegura de la biblioteca en un lugar fijo. Pero es necesario enfatizar otro gran problema que tiene que ver con el concepto de biblioteca pública que se ha impulsado, pues finalmente ha derivado en una biblioteca escolar que suple la falta de estas instituciones en las escuelas.

2.3 Historia de la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez"

El tema anterior resume como se ha desarrollado el concepto de biblioteca pública y ofrece un marco de referencia para entender la situación actual de la biblioteca objeto de estudio.

¹¹¹ Ley General de Bibliotecas. Diario Oficial de la Federación. 21 enero, 1988. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994.

2.3.1 Orígenes

En 1964, durante la administración del Presidente Municipal Enrique Jacob Soriano se inició la construcción de la primera Biblioteca Pública en el Municipio de Naucalpan de Juárez, en un terreno parte del ex ejido de San Bartolo, la obra se financió con fondos de la familia Jacob, según testimonio inscrito en la placa que ostenta la biblioteca.

Seis años después, en diciembre de 1972 entró en servicio y en honor al padre de quien iniciara los trabajos para su edificación, fue registrada con el nombre de Biblioteca Pública Municipal "Enrique Jacob Gutiérrez".

2.3.2 Desarrollo

Oficialmente la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" se inauguró en diciembre de 1972, aunque debido a las vacaciones de invierno inicio sus labores formalmente, los primeros días de enero de 1973, prestando ininterrumpidamente hasta la fecha el servicio. El acervo inicial fue producto de donaciones hechas por la comunidad y se dispuso en estantes colocados en los pasillos detrás del mostrador desde el cual se proporcionaba el servicio de estantería cerrada.

Siendo la única Biblioteca Pública en el municipio, los usuarios esperaban formados alrededor del inmueble su turno para realizar sus consultas. Dentro de las instalaciones de la unidad administrativa del Molinito, se inauguró en 1974 la segunda biblioteca pública en Naucalpan conocida con el nombre de "Andrés Molina Enríquez", actualmente en servicio.

Como se mencionó, en 1983 el gobierno del Presidente Miguel de la Madrid estableció el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas (PNBP) y que tenía como objetivo crear una Red Nacional de Bibliotecas con servicios bibliotecarios coordinados en todo el territorio nacional para garantizar el acceso a los libros.

Para tal fin, se concibió una estrategia que involucrara los tres niveles del Poder Ejecutivo: el federal, el estatal y el municipal.

Por lo que en 1984, siendo presidente Municipal René Martínez Souverville, el Ayuntamiento acuerda integrar a la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" a la Red General de Bibliotecas dependiente de la Secretaría de Educación Pública, desde entonces recibió la clave número 473 vigente hasta el día de hoy. El acervo bibliográfico con el que había venido trabajando consistía en 1,012 libros de temas generales, 23 libros deteriorados y 59 revistas, mismo que fue sustituido por 5,618 libros de temas generales, 1,453 revistas y 1,728 folletos entregados por la Red, así como 90 estantes metálicos y sus respectivos ficheros.

Para la dirección de las primeras bibliotecas se creó dentro del área de la Dirección de Bienestar Social dependiente del Ayuntamiento un Consejo de Cultura, pasados los años, éstas dependían de una Subdirección de Bibliotecas, posteriormente pasaron a formar parte de un Departamento de Cultura, para finalmente en 1997, durante la administración de José Luis Durán Reveles, a ser manejadas por la Coordinación Municipal de Bibliotecas dependiente de la Subdirección de Educación y Cultura, que es parte integral de la Dirección General de Desarrollo Social, situación que actualmente prevalece.¹¹²

2.3.3 Situación actual

Actualmente en Naucalpan existen 32 bibliotecas afiliadas a la Dirección General de Bibliotecas y dos bibliotecas municipales, constituidas básicamente por material de donación y que son conocidas con el nombre de "Francisco J. Mújica", instalada en la Casa de la Cultura de Chamapa; en predio las Colonias se localiza la

¹¹² Debido a los saqueos de información que al término de cada Administración se han dado, no existen soportes documentales de la historia de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez, no obstante se recurrió al testimonio oral de los bibliotecarios con mayor antigüedad en este servicio y a la versión del Coordinador Municipal de Bibliotecas, Rubén Martínez Silva.

biblioteca "Miguel Salinas Alanís", ambas cuentan con poco acervo con el que cubren únicamente las necesidades de consulta hasta nivel secundaria.

De las 32 bibliotecas afiliadas a la red, 9 se encuentran instaladas en inmuebles propiedad municipal, a continuación se detallan:

"Adolfo López Mateos", se ubica en la colonia Praderas de San Mateo, registra una asistencia promedio de 500 usuarios a la semana.

"Andrés Molina Enriquez", se ubica en la colonia El Molinito, dentro de las instalaciones de la Unidad Administrativa, su difícil acceso limita la asistencia de usuarios.

"Enrique Jacob Gutiérrez", se encuentra en el fraccionamiento Las Américas, rodeada por más de 5 escuelas públicas, su afluencia promedio es de 700 usuarios a la semana, trabajando inclusive los días sábados.

"Jesús Reyes Heróles", esta biblioteca se encuentra en el pueblo de San Francisco Cuautlalpan, es de pequeñas dimensiones, asisten en promedio 250 usuarios a la semana.

"Mario Colín Sánchez", se ubica en el fraccionamiento Boulevares, cerca de las instalaciones de Tránsito Municipal, su afluencia no excede los 300 usuarios por semana.

"Maximiliano Ruíz Castañeda", se localiza en el interior del parque del fraccionamiento Hacienda de Echegaray, con escasos usuarios, próximamente se contempla su cierre o reubicación.

"Narciso Bassols", se ubica en una de las colonias de la zona popular, Benito Juárez, esta biblioteca tiene problemas de mantenimiento y recibe en promedio, sobre todo en el turno vespertino, 500 usuarios a la semana.

"Nezahualcoyotl", se ubica en las colindancias con el municipio de Huixquilucan, en la colonia Manchas III, conocida por su alta peligrosidad, registra escasamente 50 usuarios a la semana.

"Sor Juana Inés de la Cruz", de reciente inauguración en el fraccionamiento Pastores, su nivel de usuarios crece paulatinamente.

Por otra parte, 10 de las bibliotecas afiliadas a la red, se encuentran en el interior de inmuebles escolares, por lo que el servicio se otorga únicamente a los estudiantes. No obstante, el Ayuntamiento otorga material de aseo y de limpieza, así como el personal que los atiende.

En instalaciones propiedad del D.I.F., municipal, 4 bibliotecas públicas brindan su servicio de manera complementaria a las actividades de asistencia social, propias de esta institución.

Albergadas en inmuebles propiedad de asociaciones de colonos, se encuentran 3 bibliotecas, prestando sus servicios de manera irregular, ya que están supeditados a los eventos propios de las asociaciones.

Se encuentran por problemas diversos 5 bibliotecas cerradas. Actualmente el Ayuntamiento y la Dirección General de Bibliotecas, proyectan su cierre definitivo.

Por último, dentro de la Parroquia de San Felipe de Jesús se ubica la biblioteca "Ángel María Garibay".

Los datos refieren que el 28% de las bibliotecas se encuentran alojadas en inmuebles propiedad municipal, destacando que sólo cinco cuentan con locales exprofesos, para albergar el mobiliario y acervo propio del servicio. Los otros locales han sido adaptados, para funcionar como bibliotecas, uno de estos, inclusive, no cuenta con servicio sanitario.

De manera general, todos estos inmuebles requieren de mantenimiento y remodelación, dado que la mayoría presenta problemas de impermeabilización, deficiencia en las instalaciones, eléctricas y sanitarias. También carecen de mobiliario suficiente y en buen estado, así como actualización del acervo.

En cuanto al personal que labora en bibliotecas, la nómina se integra por 82 trabajadores, que prestan sus servicios en el área, de los cuales el 90% es sindicalizado y el otro 10% eventual, estos últimos ubicados en el área de mantenimiento. El grueso del personal bibliotecario se carga hacia el turno matutino, contándose únicamente con 28 elementos para atender el servicio vespertino. Sus percepciones oscilan entre los \$2,500.00 mensuales.

Por otra parte, en administraciones pasadas se concebía a las bibliotecas como espacios adecuados para el personal enfermo, indisciplinado, de edad avanzada o estudiantes, por lo que hoy día, debido a la falta de supervisión y de un número importante de bibliotecarios, el ausentismo es un problema común denominativo del área

Después de un análisis realizado por la presente administración, de la situación que viven las 34 bibliotecas dispersas en el territorio municipal, el año pasado se asignaron \$700,000.00 pesos para la compra de pintura, impermeabilizante, material eléctrico, papelería y útiles de limpieza, así como mobiliario para dotar a las bibliotecas de una nueva imagen. Para el ejercicio fiscal de este año se tiene un presupuesto de \$300,000.00 pesos para continuar con los trabajos de remodelación y dignificación de los espacios destinados a los servicios bibliotecarios, este año se pretende construir

cuatro macro bibliotecas que cuenten con los servicios de hemeroteca, mapoteca, centro de cómputo y talleres. Para la realización de estas obras se estima un presupuesto de \$10,000,000 de pesos.

La biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" presenta en lo general problemas de mantenimiento, falta de actualización en sus materiales de consulta, ofrecimiento de servicios con poco control, carencias de mobiliario, retraso en la entrega de materiales de aseo y papelería. Los bibliotecarios tienen un bajo nivel educativo y no están capacitados para el puesto.

La Biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" se localiza en Av. Universidad s/n, en el Fraccionamiento Las Américas, limita al Sur con la Av. de los Arcos, al oriente con las instalaciones del D.I.F. Municipal y la Escuela de Enfermería de la Cruz Roja y al poniente con la Esc. Prim. Lic. Adolfo López Mateos.

Cuenta con una superficie de 580 mts²., cuya construcción cuenta con un 80% de ventanales y el 20% restante esta constituido de paredes de concreto, el techo es de loza y presenta varias filtraciones que perjudican el piso que es de mármol.

En la parte central se encuentra la entrada, el mostrador es de mármol y tiene al frente una placa donde se lee la siguiente inscripción: "Biblioteca Municipal Enrique Jacob Gutiérrez, obra realizada por el H. Ayuntamiento de Naucalpan, con fondos donados por la familia Jacob, diciembre de 1972".

La Biblioteca se encuentra dividida en tres salas: La primera es la Sala de Generalidades ubicada en la parte oriente del inmueble; la segunda es la Sala de Consulta y se ubica detrás del mostrador; y la tercera en la parte poniente es la Sala Infantil que también alberga el material de donación.

Se cuenta con servicio sanitario independiente para atención a los usuarios y empleados, el sistema hidráulico de las puertas de acceso al público se encuentra en

mal estado, lo que provoca molestos ruidos, en la parte posterior del inmueble se localiza la bodega de la biblioteca consistente en dos cuartos de 4 x 4 mts².

Esta bodega alberga diversos materiales de papelería, aseo y acervo de reforzamiento, así como las oficinas de la Coordinación Municipal de Bibliotecas.

El mobiliario consta de: 23 mesas, 10 mesas infantiles, 3 mesas para ficheros, 591 entrepaños, 3 cestos, 1 escritorio, 133 sillas, 30 sillas infantiles, 95 postes, 470 separadores, 8 ficheros, 48 gavetas, 12 entrepaños para exhibidor y 18 postes chicos. Cuenta también con una escalera metálica y 8 macetas.¹¹³

2.3.4 El acervo y las colecciones básicas de la biblioteca

Las colecciones básicas con que cuenta la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" son cuatro a saber:

- . Colección General
- . Colección de Consulta
- . Colección Infantil

Colección General. Está formada principalmente por libros de carácter general que contienen información sobre temas específicos: Filosofía, Psicología, Ciencias Sociales, Idiomas, Ciencias Puras, Tecnología, Arte, Literatura, Historia y Geografía.

Los libros de la colección general constituyen la mayor parte del acervo de la biblioteca, éstos se ordenan en forma progresiva por el número de clasificación.

¹¹³ Datos extraídos del informe sobre la situación de las Bibliotecas Públicas en Naucalpan entregado al Presidente Municipal, por la Subdirección de Educación y Cultura en febrero de 2002

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Inicialmente se toman en cuenta los tres números enteros, sin tomar en cuenta los decimales, por lo que el acervo en esta Sala es el siguiente:

	Consulta	680 libros
000	Generalidades.	1,062 libros
100	Filosofía y Disciplinas	
	Afines	338 libros
200	Religión	107 libros
300	Ciencias Sociales	2,020 libros
400	Lenguas	507 libros
500	Ciencias Puras	1,034 libros
600	Tecnología	
	(Ciencias Aplicadas)	586 libros
700	Bellas Artes	1,188 libros
800	Literatura	1,741 libros
900	Geografía e Historia	1,501 libros

Colección de Consulta. Las obras de esta colección proporcionan datos y orientación sobre un tema, un acontecimiento, una persona, una fecha, un lugar o una palabra; o bien indican al lector los materiales bibliográficos que habrá de consultar para encontrar la información que desea. Es decir, diccionarios, enciclopedias, atlas, almanaque, leyes, directorios, etc., éstos se clasifican de la misma manera que las obras de la colección general, distinguiéndolos de la anterior por una letra "C" al inicio, en caso de que el número de clasificación de dos o más obras sea igual, el ordenamiento se hace con base en el código de autor o título, primero alfabéticamente y después numéricamente, dígito por dígito. En esta Sala se cuenta con:

92	Biografías	203
N	Novelas	226

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Colección Infantil. Dentro de esta sección las obras de consulta para niños se colocan separadamente del resto de los libros de la Infantil, en cada caso se ordenan inicialmente por número de clasificación agregándole una letra "I" al inicio; y si éste coincide con otro título, por código de autor o título de la obra.

I Infantil 1,937 libros

En esta misma área se alberga el material de donación que empíricamente se clasifica siguiendo los parámetros anteriores, contándose a la fecha con 5,674 libros.

Asimismo, en esta Sala se cuenta con el material que el Instituto Mexiquense de Cultura envía, consistente en monografías de los Municipios e información relevante del Gobierno del Estado, que asciende a 353 libros. La suma de todos los libros arriba descritos marca un acervo total de 19157 libros en la biblioteca.

Por otro lado, se tienen 12 audio casetes con narraciones infantiles, 2 C.D. conteniendo información del Estado de México y 13 Discos de Acetato de música regional.¹¹⁴

2.4 Organización de la Biblioteca

En este punto se presenta la estructura orgánica que opera para el funcionamiento de las bibliotecas públicas en el municipio y en específico de la biblioteca materia del presente estudio

Organigrama

La Administración Pública Centralizada del Municipio se integra con la presidencia y dependencias siguientes:

¹¹⁴ Secretaría de Educación Pública. El ordenamiento y el cuidado del acervo. México: SEP, 1999.p 24,37

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1. Secretaría del Ayuntamiento
2. Tesorería y Finanzas
3. Direcciones Generales
4. Unidades de Coordinación y Apoyo

Son Direcciones Generales:

1. Dirección General de Gobierno
2. Dirección General de Seguridad Pública
3. Dirección General de Desarrollo Urbano
4. Dirección General de Ecología
5. Dirección General de Servicios Públicos
6. Dirección General de Obras Públicas
7. Dirección General de Desarrollo Social
8. Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico
9. Dirección General de Contraloría Interna
10. Dirección General de Administración.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Son Unidades de Coordinación y Apoyo de la Administración Centralizada las siguientes:

1. Consejería Jurídica
2. Coordinación Técnica de Proyectos
3. Comunicación Social.¹¹⁵

Las bibliotecas pertenecen a la Dirección General de Desarrollo Social, la cual está conformada por 4 Subdirecciones: Educación y Cultura, Concertación Social, Fomento Deportivo y Salud, las que a su vez se dividen en Departamentos y Coordinaciones. La Coordinación Administrativa depende directamente de la Dirección.

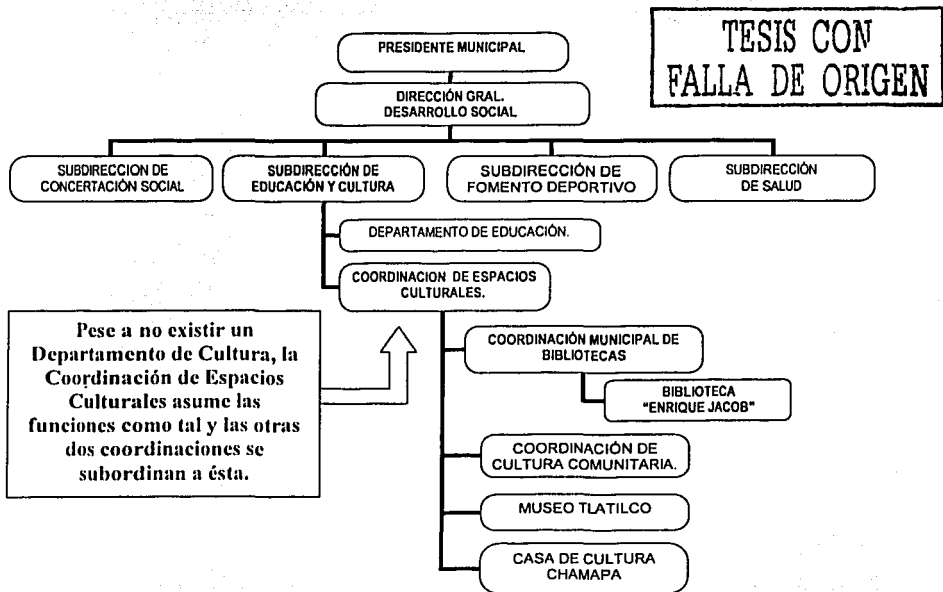
¹¹⁵ Reglamento de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Naucalpan de Juárez. Gaceta Municipal No. 17, 25 de febrero, 2000.

La Subdirección de Educación y Cultura se encarga directamente de las bibliotecas, a través de las Coordinaciones de Espacios Culturales y Municipal de Bibliotecas.

La Subdirección se conforma de un Departamento de Educación que se encarga directamente de la problemática en general de los espacios educativos. Anteriormente existía un Departamento de Cultura, el cual en esta administración se fraccionó en tres Coordinaciones:

- Coordinación de Espacios Culturales
- Coordinación de Cultura Comunitaria
- Coordinación Municipal de Bibliotecas

Este Organigrama presenta la Estructura que mantiene la Subdirección de Educación y Cultura respecto a la Dirección General de Desarrollo Social.



En el siguiente listado se relaciona el personal que labora en la Subdirección de Educación y Cultura, encabezado por el Director General de Desarrollo Social.

Director General de Desarrollo Social	Maestro Gustavo Arturo Vicencio Acevedo
Subdirector de Educación y Cultura	Lic. César Real Medrano
Jefe del Departamento de Educación	Prof. Florentino Morales Solís
Coordinación de Espacios Culturales	C. María del Carmen Cruz Mendoza
Coordinación Municipal de Bibliotecas	C. Rubén Martínez Silva
Coordinación de Cultura Comunitaria.	C. Francisco Ibarra Márquez

Las funciones de la Coordinación de Espacios Culturales son las siguientes:

- Atender la situación administrativa del personal bibliotecario.
- Atender la situación jurídica de los inmuebles bibliotecarios.
- Gestionar el suministro de materiales de limpieza y papelería para el servicio de las bibliotecas.
- Gestionar la instalación de bibliotecas en el municipio.
- Coordinar exposiciones.
- Promover la capacitación del personal.

Las funciones de la Coordinación Municipal de Bibliotecas son las siguientes:

- Gestionar el mantenimiento y reparación de inmuebles.
- Gestionar el suministro de materiales de limpieza y papelería.
- Supervisión del personal.

- Apoyo técnico para el funcionamiento de las bibliotecas.

Las funciones de los bibliotecarios son las siguientes:

- Atender a los usuarios
- Guiar a los usuarios para que encuentren la información que necesiten.
- Acomodar en la estantería los libros utilizados
- Expedir credenciales a los usuarios para el préstamo del libros
- Llevar un control de los libros prestados
- Realizar las actividades de fomento de la lectura
- Promover los servicios de la biblioteca pública entre los habitantes de la comunidad.
- Elaborar las estadísticas mensuales de los servicios
- Organizar el archivo de la biblioteca
- Vigilar que los libros, el local, el mobiliario y el equipo se utilicen exclusivamente para los fines de la biblioteca pública.

2.5 Funciones de la Organización

En este punto se abordará la mística y valores del Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, mismos que sirven de base para los trabajos de la Administración Pública, por ende de la biblioteca.

Misión

El Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez tiene como misión servir a los naucalpenses con apego a valores como la honestidad, amabilidad y calidad, promoviendo la participación ciudadana en las acciones y decisiones del gobierno, para mejorar su calidad de vida y propiciar las mejores condiciones para su desarrollo integral.

Valores**HONESTIDAD**

Al actuar con rectitud, aplicando de manera congruente y permanente un código de ética de honorabilidad, urbanidad, veracidad y honradez.

TRANSPARENCIA

En la actuación de todos los servidores públicos, quienes actúan de acuerdo con principios éticos, siempre con la conciencia de que su labor es en beneficio de toda la población.

RESPONSABILIDAD

Desarrollar la gestión de gobierno con profesionalismo, eficiencia y capacidad mediante el trabajo con productividad, de manera creativa y con calidad.

SERVICIO

Al desempeñar las tareas con entrega solidaria hacia los demás, con la búsqueda en todo momento de la completa satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.

SENSIBILIDAD

A las necesidades y problemas de la población, siempre con la misión de ayudar a quien más lo requiere, tomando en cuenta su situación específica, con base en los principios de solidaridad y subsidiariedad.

JUSTICIA

Al actuar de manera congruente con el marco jurídico vigente, para de esta forma dar y reconocer lo que a cada quien le corresponde.

GENEROSIDAD

Para poder reconocer las necesidades de la ciudadanía y de esta manera poder aportar dentro de lo posible los recursos y medios para buscar la superación individual y colectiva.

HUMANISMO

Teniendo siempre como centro la dignidad de la Persona, considerando tanto el aspecto material del ser humano, como el de sus valores espirituales.

HUMILDAD

Al reconocer nuestras propias insuficiencias, nuestras cualidades y capacidades, aprovechándolas en la búsqueda del Bien Común.

BIEN COMÚN

Buscando permanentemente las condiciones necesarias para que toda la comunidad tenga los medios y oportunidades idóneas para desarrollarse plenamente.

En atención a lo anterior, la misión de la Dirección General de Desarrollo Social es realizar programas viables: técnica, jurídica, administrativa, financiera, social y políticamente, que brinde las mayores oportunidades de desarrollo humano.

La visión de la Dirección General de Desarrollo Social con respecto a Naucalpan es que éste es un municipio, cuya sociedad cuenta con la infraestructura básica, así

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

como la cultura cívica y participativa que posibilita generar y facilitar el desarrollo sustentable e integral que tiene la persona humana en el centro de sus acciones.

En congruencia a los preceptos vertidos anteriormente se enmarca la misión de las bibliotecas públicas a partir del hecho de facilitar el uso y disfrute de los soportes de información con los que cuenta, a todos los individuos sin preferencia de raza, sexo, religión o situación económica. Estos servicios están encaminados a fortalecer el proceso educativo y fomentar el desarrollo del individuo.¹¹⁶

Se observa a lo largo de los puntos detallados anteriormente que la misión y valores del Ayuntamiento tienen una visión humanística, subsidiaria y solidaria, principios rectores de la doctrina del Partido Acción Nacional, instituto político del que emana la presente administración municipal.

2.6 Características socio demográfica de la población

En este punto se presentan algunas de las características socio demográficas observadas en los usuarios de la biblioteca en estudio.

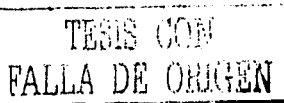
a) Edad

Los usuarios cursan la educación media básica y sus edades se contemplan entre los 12 y 16 años.

b) Sexo

La distribución de los usuarios esta dada por un porcentaje sensiblemente mayor de mujeres, con respecto a los hombres.

¹¹⁶ Plan de Desarrollo Municipal 2000 - 2003. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, Estado de México, diciembre, 2000.



c) Posición socioeconómica

Los usuarios seleccionados pertenecen a la clase media baja, con problemas económicos para la adquisición de materiales de consulta.

d) Posición familiar

Los usuarios provienen de familias de 3 a 5 integrantes, siendo la mayoría de nuestra muestra, los intermedios.

e) Escolaridad de los padres

La mayoría de los padres de los usuarios objeto de la muestra concluyeron estudios a nivel medio básico, encontrándose que una parte concluyó estudios a nivel técnico, otra parte reportó saber leer y escribir pero no tener certificación escolar.

f) Tiempo de traslado a la biblioteca

La mayoría de los usuarios asiste a la biblioteca luego de terminar sus actividades escolares en los planteles que rodean a la misma, y para ello invierten entre 10 a 15 minutos.

g) Promedio escolar

La mayoría de la muestra son alumnos regulares que no presentan materias reprobadas, aunque los que tienen problemas en éste sentido manifiestan dificultad en historia, física, matemáticas y química.¹¹⁷

¹¹⁷ Datos proporcionados por la Subdirección de Educación y Cultura, marzo 2002.

2.7 Problemática del Universo a Estudiar

Descripción de la Temática

Los servicios básicos que la biblioteca otorga a los usuarios son: préstamo interno con estantería abierta, préstamo a domicilio, préstamo inter bibliotecario, consulta, orientación a usuarios y servicios de extensión intramuros, como fomento del hábito de la lectura.

1. **El servicio de estantería abierta:** consiste en proporcionar a los usuarios el acceso a la lectura, en el propio recinto de los materiales que componen las colecciones básicas de la biblioteca: Colección General, de Consulta y la Infantil, así como el material de donación y audio-visual con que cuenta la biblioteca.

2. **El servicio de préstamo a domicilio:** consiste en la autorización que se otorga a los usuarios para llevar a su casa los materiales de la colección general, los libros de estudio y los recreativos de la colección infantil.

El principio fundamental que guía el servicio de préstamo a domicilio es hacer que los materiales de la biblioteca se utilicen al máximo. Para ello, se da a los usuarios acceso a la mayor parte de los libros y se reservan para uso interno sólo las obras que, por su naturaleza, son inadecuadas para prestarse a domicilio.

El servicio de préstamo a domicilio debe apoyarse en técnicas seguras que permitan la identificación del libro como propiedad de la biblioteca, así como su eficiente recuperación.

El préstamo a domicilio se ofrece durante todo el tiempo que la biblioteca permanece abierta al público. Cualquier suspensión del servicio se comunica con anticipación.

Con el fin de normar el otorgamiento del servicio de préstamo a domicilio, la Dirección General de Bibliotecas incluyó en el Reglamento de los Servicios Bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, un capítulo en el que se especifican los derechos y obligaciones de los usuarios respecto al préstamo a domicilio.

El reglamento no describe los procedimientos y rutinas del servicio, sino que es un documento oficial que especifica claramente:

- a. Los requisitos para obtener una credencial, su vigencia y duplicación;
- b. El número y tipo de materiales que se prestan a domicilio;
- c. La duración del préstamo;
- d. Los servicios de renovación y apartado;
- e. Las sanciones que se aplican en caso de incurrir en faltas.

Los lineamientos del reglamento se han establecido de manera clara y sencilla y con el propósito de reducir al mínimo los obstáculos a los usuarios.

Las tareas del servicio de préstamo a domicilio son las siguientes:

1. Proporcionar a los usuarios la información que requieran sobre la biblioteca y sus servicios.
2. Contestar las preguntas de los usuarios referentes al servicio de préstamo a domicilio.
3. Ante la solicitud de los usuarios, efectuar los procedimientos establecidos de préstamo a domicilio: registro, préstamo, apartado, renovación y devolución.
4. Llevar a cabo los procedimientos para recuperar los préstamos vencidos.
5. Detectar las obras mutiladas o que requieran reparación y los libros perdidos; ejecutar las acciones que procedan.

6. Mantener los archivos de préstamo a domicilio con precisión y al día.

7. Registrar los datos para la estadística.

3. **El servicio de préstamo ínter bibliotecario**, consiste en ofrecer a los usuarios, materiales que pertenecen a otra biblioteca. Estos materiales se prestan únicamente dentro de la biblioteca. La Biblioteca en cuestión no cuenta con este servicio.

4. **El servicio de consulta**: consiste en utilizar la colección de materiales de consulta para responder a las preguntas específicas de los usuarios.

El establecimiento del servicio de consulta como una función básica de toda biblioteca es muy reciente, en comparación con otras labores bibliotecarias como la adquisición, organización y mantenimiento de los materiales.

Anteriormente se pensaba que quienes acudían a la biblioteca no necesitaban ayuda para encontrar la información deseada. Ahora, nadie duda que es fundamental que el bibliotecario oriente y apoye a los lectores e inclusive se anticipe a sus solicitudes, elaborando bibliografía sobre temas de interés, preparando resúmenes o evaluando fuentes bibliográficas.

El funcionamiento eficiente del servicio de consulta depende fundamentalmente de su personal. El bibliotecario de consulta es quien le da vida, quien logra hacer que este servicio que ofrece la biblioteca pública cumpla su importante papel en la comunidad. Por tanto, es esencial que las personas asignadas al servicio de consulta posean conocimientos y experiencia en esta área, así como interés por ayudar a los demás, facilidad para relacionarse con las personas e inclinación para incrementar día con día sus conocimientos.

A la mayor parte de las bibliotecas pequeñas no les es posible asignar a un empleado para que atienda exclusivamente el servicio de consulta. En estas

circunstancias, el encargado de la biblioteca o un empleado con aptitudes y buena preparación, que trabaje bajo supervisión, podrá ofrecer este servicio.

Las responsabilidades de un bibliotecario de consulta, ya sea que se dedique únicamente a este servicio o no, son las siguientes:

1. Mantener un horario constante y regular, de tal manera que los lectores sepan cuándo pueden recurrir al servicio.
2. Atender personalmente y con amabilidad a cada uno de los usuarios que soliciten información, usando los materiales que existen en la biblioteca o remitiendo a los lectores a otra biblioteca o institución.
3. Dedicar parte del tiempo de la jornada diaria a buscar la contestación a preguntas complejas que hayan quedado pendientes.
4. Orientar a los usuarios respecto a los servicios y recursos de la biblioteca e instruirlos en el uso de las obras de consulta, del catálogo público y de otras fuentes de información bibliográfica.
5. Examinar con frecuencia las obras de consulta.
6. Identificar los recursos potenciales dentro y fuera de la biblioteca.
7. Examinar continuamente los materiales que recibe la biblioteca para obtener una visión general de los nuevos recursos con que cuenta.
8. Mantenerse informado de los acontecimientos actuales.
9. Registrar los datos para la estadística.

El servicio de consulta se proporciona principalmente, aunque no de manera exclusiva, utilizando la colección de consulta.

Las obras de esta colección deben ubicarse en un lugar de acceso (aunque no de tránsito), pues se usan con mucha frecuencia. Asimismo, es conveniente colocarlas cerca del catálogo público, que es otro elemento básico para otorgar el servicio de consulta.

Las obras de consulta no se prestan a domicilio, pues no ha sido elaboradas para leerse en su totalidad, sino para buscar la respuesta a alguna duda sobre un tema específico; generalmente se usan sólo durante un breve periodo.

Además, se utilizan con tanta frecuencia en la biblioteca que es necesario tenerlas siempre en ella. Por otro lado, muchas de estas obras se publican en varios volúmenes; si se prestaran a domicilio, se correría el riesgo del extravío o mutilación de un volumen, dañándose de esa manera la obra completa.

Las obras típicas de la colección de consulta pueden clasificarse en:

Obras primarias: contienen en sí mismas la información que se busca, como los diccionarios, enciclopedias, directorios, atlas, almanaques, manuales.

Obras secundarias: indican al lector la o las obras en las que podrá encontrar la información que busca, como los índices y las bibliografías.¹¹⁸

5. **El servicio de orientación a usuarios:** consiste en proporcionar a éstos el conocimiento de los contenidos y servicios de la biblioteca, de tal manera que puedan usarla en su conjunto con habilidad.

¹¹⁸ Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. El servicio de consulta. México, 2000. pp.9, 21.

Cuando una persona entra a una biblioteca pública por primera vez, se encuentra en un mundo desconocido y complejo. ¿Cómo encontrar lo que se necesita? ¿Dónde buscar? ¿A quién dirigirse?

La respuesta está en el servicio de orientación a usuarios al que se le puede considerar como la "bienvenida a la biblioteca".

Mediante este servicio, la biblioteca se vuelve familiar para el usuario y es capaz de desenvolverse hábilmente en ella.

La orientación a los usuarios consta de dos aspectos fundamentales:

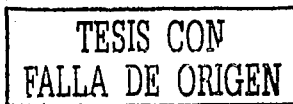
a) la señalización de áreas, colecciones y servicios, que permite al usuario ubicarse dentro de la biblioteca; y

b) la instrucción -gráfica, escrita o verbal- sobre el acervo y los servicios de la biblioteca, que lo capacitan para utilizarla plenamente.

La meta de este servicio es lograr que los usuarios aprovechen al máximo los recursos de la biblioteca y que finalmente, puedan encontrar por sí mismos la información que requieren. Por tanto, es ésta una de las funciones esenciales del encargado de una biblioteca pública, quien deberá orientar a todos los usuarios: niños, jóvenes y adultos, acercándose a quienes, de otra manera no se atreverían a preguntar.

Los medios de orientación utilizados con mayor frecuencia son:

- Señalamientos de ubicación.
- Letreros de comportamiento
- Carteles de instrucción
- Folleto de la biblioteca
- Visita guiada



El primer paso de la orientación consiste en proporcionar a los usuarios un panorama de la ubicación de todas las secciones, contenidos y servicios de la biblioteca, mediante señalamientos que indiquen cómo está organizada físicamente.

Para que los señalamientos –y en general los letreros y carteles de la biblioteca– cumplan su función de orientación, es indispensable que sean claros, breves, visibles, atractivos, sencillos y adecuados al mensaje que se desea transmitir.

Los señalamientos de ubicación deben mostrar:

- . Las áreas de la biblioteca
- . El catálogo público
- . La distribución de las colecciones según la clasificación de Dewey y
- . Los servicios

Los señalamientos más comunes de cada tipo son los siguientes:

Áreas de la biblioteca

SALA GENERAL

OFICINAS

SALA INFANTIL

SANITARIOS

CONSULTA

GUARDARROPA

Catálogo público

CATÁLOGO POR AUTOR

CATÁLOGO POR TÍTULO

CATÁLOGO POR MATERIA

Colecciones

BIOGRAFIAS

DICCIONARIOS Y
ENCICLOPEDIAS

CUENTOS

ARCHIVO VERTICAL

NOVELAS

PERIODICOS Y
REVISTAS

Clasificación de Dewey

000 OBRAS GENERALES

500 CIENCIAS PURAS

100 FILOSOFÍA

600 CIENCIAS APLICADAS

200 RELIGIÓN

700 BELLAS ARTES

300 CIENCIAS SOCIALES

800 LITERATURA

400 LENGUAS

900 GEOGRAFIA E HISTORIA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Servicios

INFORMACIÓN

**PRESTAMO A
DOMICILIO**

DEVOLUCIÓN

FOTOCOPIADO

CONSULTA

**HORARIO DE SERVICIO:
8 A 20 HRS.**

Letreros de Comportamiento

También es conveniente colocar en la biblioteca letreros que indiquen al usuario cómo debe comportarse dentro de ella, con los demás usuarios y cómo tratar los libros.

Estos señalamientos no indicarán reglas y prohibiciones arbitrarias que la persona tenga que acatar. Serán, por el contrario, una invitación para que el usuario, por convencimiento propio, tenga una actitud positiva hacia la biblioteca y hacia los demás usuarios.

Entre los más importantes están:

**GRACIAS POR
NO FUMAR
EN LA BIBLIOTECA**

**GUARDAR
SILENCIO
BENEFICIA A TODOS**

**FAVOR DE DEPOSITAR
LOS LIBROS EN EL
CARRITO**

**SE SUPLICA
NO INTRODUCIR
ALIMENTOS NI BEBIDAS
A LA BIBLIOTECA**

Carteles de Instrucción.

Los carteles de instrucción se diferencian de los señalamientos porque no se concretan exclusivamente a señalar determinado lugar o servicio; contienen además indicaciones precisas que posibilitan al usuario conocer el servicio y utilizar la biblioteca, sin la intervención del bibliotecario.

Por medio de los carteles es posible orientar más ampliamente a los usuarios con respecto a las áreas de la biblioteca, el uso del catálogo, la distribución de las colecciones, el significado de las diez divisiones principales de la clasificación de Dewey y el trato a los libros, así como dar a conocer las actividades y los servicios de la biblioteca y la forma de utilizarlos.

Folleto de la Biblioteca

El folleto es un medio de orientación muy útil, pues los usuarios pueden conservarlo de manera personal y volver a leerlo cuando lo necesiten.

Al folleto tiene como función explicar más ampliamente todos los aspectos de la biblioteca o alguno en particular.

Un folleto de la biblioteca podrá contener información sobre:

- Horario
- Servicios
- Colecciones
- Reglamento
- Actividades

Su contenido deberá ser claro, completo y accesible para todos.

Visita Guiada.

A pesar de que se tengan todos los señalamientos, letreros, carteles y folletos y que éstos sean claros, atractivos y colocados en lugares estratégicos de la biblioteca, es necesario que el bibliotecario ofrezca un servicio de orientación de manera directa. Esto se hace a través de la visita guiada.

La visita guiada puede brindarse a grupos ya constituidos (no mayores de 20 personas), a grupos de usuarios que la requieran en un momento dado o bien a un usuario en particular.¹¹⁹

5. **El servicio de fomento del hábito de la lectura**, consiste en ofrecer a la comunidad diversas actividades culturales encaminadas al acercamiento a la lectura y fortalecer su vida cultural.¹²⁰ Tales actividades son: bibliomanualidades, círculo de lectura, tertulias, hora del cuento, teatro en atril, conferencias, presentación de libros, talleres etc. Las actividades enumeradas tienen la finalidad de mostrar de manera entretenida a los usuarios los materiales que posee la biblioteca

Todos los servicios enunciados, excepto el de préstamo inter bibliotecario, se brindan a diario en ésta biblioteca.

Problemática del Universo Estudiado

Se contempla para finales del mes de junio la aplicación de los cuestionarios a la muestra seleccionada, coincidiendo ésta fecha con el fin de cursos de la mayoría de las escuelas que rodean la biblioteca, por lo cual se prevé una disminución en el número de usuarios.

¹¹⁹ Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. La orientación a los usuarios. México, 2000. pp. 9, 30.

¹²⁰ Ley General de Bibliotecas. Diario Oficial de la Federación, 21 enero, 1988.

CAPÍTULO 3
METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN
DEL CUESTIONARIO

Capítulo 3 Metodología para la Elaboración del Cuestionario

En este capítulo se planteará la metodología que dará validez al presente estudio de opinión pública, procedimiento que culminará en la construcción del cuestionario.

Se comenzará estableciendo la relación entre el marco teórico (capítulo I) y la tabla de especificaciones, donde se retoman aspectos de la Teoría General de Sistemas y la naturaleza comunicativa de la opinión pública.

También se establecerá la relación entre el marco contextual (capítulo II) y la tabla de especificaciones, la cual radica en la descripción de los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" (subcapítulo 2.7) que formarán las categorías en la tabla, es decir el referente a cuestionar.

Por otro lado, se formulará un sistema hipotético con una hipótesis general de carácter nulo y doce alternativas, cada una de ellas con sus variables dependientes e independientes.

Lo anterior permitirá la definición de la tabla de especificaciones, que dará la validez metodológica a la investigación. La tabla estará formada por conceptos, categorías, indicadores y reactivos.

Con la información desprendida de la tabla de especificaciones se elaborará un diagrama de arboreación, una lista de equivalencias entre los indicadores y los reactivos, lo que terminará en un cuestionario piloto.

Con los resultados, presentados en tablas, se valorará la pertinencia del cuestionario. Esto es se establecerán los errores encontrados en el piloto y se formularan las correcciones necesarias. Con esto último se presentará el cuestionario final, con lo que incluye este capítulo.

3.1 Relaciones entre el Apartado Conceptual y la Tabla de Especificaciones

En el marco teórico, subcapítulo 1.3, se define a la opinión pública, como hecho, como el conjunto de expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

El análisis de la definición anterior, conduce a diferenciar:

Las expresiones de los individuos del grupo social

El referente público

El grupo social en sí mismo

En el mismo marco teórico se menciona que los elementos del sistema comunicativo son:

Los actores

Los instrumentos

Las expresiones

Las representaciones

Así mismo se hace la analogía entre:

Actores como grupo social

Instrumentos como cuestionario.

Expresiones del grupo social como conjunto de expresiones del grupo social.

Representaciones como el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para alguien, o tema por investigar en el presente estudio.

Resulta necesario indicar que las acciones de los humanos son de dos tipos:

Las ejecutivas.- las que modifican el entorno físico material en el que se desenvuelven los agentes sociales

Las expresivas.- las que modifican el entorno simbólico de los actores de la comunicación ¹²¹

Es de notarse la diferencia que se marca entre agentes sociales y actores de la comunicación en dos sentidos:

Los agentes sociales realizan acciones ejecutivas, actúan en el sistema social y modifican su entorno físico material

Los actores de la comunicación realizan acciones expresivas, actúan en el sistema de la comunicación y modifican el entorno simbólico

Los actores de la comunicación pueden tener como referente de sus expresiones a:

Lo que hacen (como acciones ejecutivas)

Lo que ya han expresado con anterioridad (lo simbólico)

Conviene señalar que lo simbólico se encuentra en el sistema de la referencia. En el apartado 1.1 del presente trabajo, se indicó que hay varios sistemas, asimismo que uno de ellos es el de la referencia. En este sistema se contempla todo aquello que puede ser nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

Lo que se hace como acción ejecutiva

Lo que se dice (como acción expresiva)

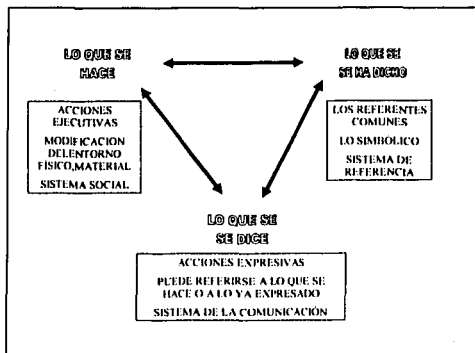
Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)

¹²¹ Martín Serrano, M. Teoría de la Comunicación; Epistemología y Análisis de la Referencia. pp.30-31.

Lo que se dice de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico)

Lo inmediato anterior, en una red conceptual quedaría de la siguiente manera:

ESQUEMA 1



Si se considera a la definición de opinión pública, mencionada líneas arriba, se tendría que aclarar que:

La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero sí que es necesario considerar los aspectos más importantes de los papeles que desempeñan los agentes sociales y que serían: el sexo, la edad, la posición económica, la postura política, la posición familiar y la posición social. (Confróntense estas características del grupo social en el marco contextual de este trabajo)

La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el "mundo" simbólico (sistema referencial), pero sí resulta pertinente que el investigador de la opinión pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que el grupo social conoce acerca del referente, es decir, que se debe tener cierto grado de certeza acerca del conocimiento de la temática con la finalidad de lo que se exprese, como opinión, en

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

el cuestionario, sea de actores que conozcan en cierto grado el referente. (Confróntese, lo que se considera necesario conocer por parte del grupo social, en el marco contextual de este trabajo).

La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial, es lo propio del investigador de la opinión pública, pero hay que indicar que esta expresión (opinión) varía dependiendo de los papeles que desempeña el agente social y del grado de conocimiento sobre la temática.

Conforme a lo antes mencionado, resulta imprescindible:

Considerar como variable de un estudio de opinión pública a los diferentes papeles de los agentes sociales y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de concepto sociodemográfico

Considerar como variable de un estudio de opinión pública al grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de concepto conocer.

Considerar como variable de un estudio de opinión pública a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y, que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de concepto opinión.

3.2 Consideraciones del Marco Contextual con la Tabla de Especificaciones

En el capítulo precedente denominado Marco Contextual se detallan brevemente los orígenes, desarrollo y situación actual de la institución donde se realizará el estudio de opinión pública. En este apartado también se describe el referente de la investigación, que en este caso lo constituyen los servicios que ofrece la

biblioteca, así mismo se refieren las características socio-demográficas del grupo social a encuestar.

En atención a lo anterior, la relación que prevalece entre el marco contextual y la tabla de especificaciones es que del primero surge el material que dará sustento y operatividad a la segunda. Así, en la tabla de especificaciones se encontrarán los diferentes papeles de los agentes sociales bajo el término de concepto sociodemográficos. Así también se buscará conocer el grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y esto se plasmará en la citada tabla bajo el término de concepto conocer. Por último se buscará conocer las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y, que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de concepto opinión.

A continuación se describen brevemente los servicios bibliotecarios que se prestan en la biblioteca de referencia:

Servicio de estantería abierta: consiste en proporcionar a los usuarios el acceso a la lectura, en el propio recinto de los materiales que componen las colecciones básicas de la biblioteca: Colección General, de Consulta, Infantil y de Publicaciones Periódicas; así como el material de donación y audio-visual con que cuenta la biblioteca.

Servicio de préstamo a domicilio: consiste en la autorización que se otorga a los usuarios para llevar a su casa los materiales de la colección general, los libros de estudio y los recreativos de la colección infantil.

El principio fundamental que guía el servicio de préstamo a domicilio es hacer que los materiales de la biblioteca se utilicen al máximo. Para ello, se da a los usuarios acceso a la mayor parte de los libros y se reservan para uso interno sólo las obras que, por su naturaleza, son inadecuadas para prestarse a domicilio

Servicio de consulta: consiste en utilizar la colección de materiales de consulta para responder a las preguntas específicas de los usuarios.

El establecimiento del servicio de consulta como una función básica de toda biblioteca es muy reciente, en comparación con otras labores bibliotecarias como la adquisición, organización y mantenimiento de los materiales.

La colección de consulta, formada por obras que se utilizan con frecuencia para obtener información concreta y datos específicos, era considerada por los bibliotecarios como su herramienta fundamental; sin embargo, hoy emplean todos los recursos de la biblioteca así como los de otras instituciones con el propósito de cumplir su función: poner los recursos de información bibliográfica al alcance de los usuarios.

Servicio de orientación a usuarios: consiste en proporcionar a éstos el conocimiento de los contenidos y servicios de la biblioteca, de tal manera que puedan usarla en su conjunto con habilidad.

Cuando una persona entra a una biblioteca pública por primera vez, se encuentra en un mundo desconocido y complejo. ¿Cómo encontrar lo que se necesita? ¿Dónde buscar? ¿A quién dirigirse?

La respuesta está en el servicio de orientación a usuarios al que se le puede considerar como la "bienvenida a la biblioteca".

Mediante este servicio, la biblioteca se vuelve familiar para el usuario y es capaz de desenvolverse hábilmente en ella.

La orientación a los usuarios consta de dos aspectos fundamentales:

a) La señalización de áreas, colecciones y servicios, que permite al usuario ubicarse dentro de la biblioteca; y

b) La instrucción -gráfica, escrita o verbal- sobre el acervo y los servicios de la biblioteca, que lo capacitan para utilizarla plenamente.

Servicio de fomento del hábito de la lectura, consiste en ofrecer a la comunidad diversas actividades culturales encaminadas al acercamiento a la lectura y fortalecer su vida cultural. Tales actividades son: bibliomanualidades, círculo de lectura, tertulias, hora del cuento, teatro en atril, conferencias, presentación de libros, talleres etc. Las actividades enumeradas tienen la finalidad de mostrar de manera entretenida a los usuarios los materiales que posee la biblioteca.

3.3 Sistema Hipotético

A continuación se presenta la hipótesis general o nula en torno a la cual gira la presente investigación:

No se sabe cuál es la opinión de los usuarios de la biblioteca pública municipal Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

Para medir la opinión de los usuarios se empleará una escala del 1 al 5, donde 1 es la mínima calificación y 5 la máxima.

Las hipótesis alternativas son las siguientes:

1.- El conocimiento de los servicios que ofrece la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez es del 65 %.

2.- Es el sexo el que determina en un 75 % el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

3.- Es el sexo el que determina en un 2.5 % la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

4.- Es la edad la que determina en un 55% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

5.- Es la Edad la que determina en un 3.5% la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

6.- Es la Posición Económica la que determina en un 75% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

7.- Es la Posición Económica la que determina en un 3.5% la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

8.- Es la Posición Familiar la que determina en un 55% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

9.- Es la Posición Familiar la que determina en un 4.5% la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

10.- Es la posición social la que determina en un 85% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

11.- Es la posición social la que determina en un 3.0 % la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece.

3.4 Variables

Respecto a las hipótesis 2 y 3, la variable independiente es el sexo del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

Respecto a las hipótesis 4 y 5, la variable independiente es la edad del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

Respecto a las hipótesis 6 y 7, la variable independiente es la posición económica del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

Respecto a las hipótesis 8 Y 9, la variable independiente es la posición familiar del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

Respecto a las hipótesis 10 y 11, la variable independiente es la posición social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

3.5 Tabla de Especificaciones

En este apartado se presenta la tabla de especificaciones que se define como un instrumento metodológico que permite la operacionalización de los conceptos, variables dependientes e independientes manejados en la hipótesis.

La tabla de especificaciones contiene cuatro columnas. En la primera se especifican los conceptos y se numeran en orden progresivo con un dígito; los conceptos a operacionalizar serán: conocimiento, opinión y demográficos. En la

segunda columna se anotan con dos dígitos las categorías, en donde el primero de ellos corresponde al concepto correspondiente y el segundo a un orden progresivo; una categoría se define como las dimensiones que el concepto presenta en la realidad social en el caso particular del tema de esta investigación.

En la tercera columna, se enuncia los indicadores, con tres dígitos en donde los dos primeros corresponden a la categoría respectiva y el tercero al orden progresivo; un indicador se define como la medida única y unívoca que presenta en la realidad social en el caso particular de éste trabajo.

En la cuarta columna, se enuncian los reactivos, numerados con las mismas especificaciones del indicador al que corresponden, es decir, que a cada indicador le corresponderá un reactivo; se entenderá por reactivo a una pregunta (base del reactivo) con sus respectivos opciones (posibles respuestas a la base del reactivo y de las cuales, para el caso del concepto opinión sólo una será válida, en la mayoría de los casos).

La tabla de especificaciones se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. A continuación se presenta la tabla de especificaciones.

CONOCIMIENTO	CATEGORÍA	INDICADOR	REACTIVO
1. Conocimiento de los servicios que presta la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez	1.1 Servicio de estantería abierta	1.1.1 Catálogo	1.1.1 En esta biblioteca en dónde buscas la ubicación del libro que necesitas : a) fichero b) librero c) archivero d) revistero e) tarjetero
		1.1.2 Estantería	1.1.2 En esta biblioteca de dónde tomas los libros que vas a consultar: a) botadero b) anaqueles c) mostrador d) separador e) carro transportador
		1.1.3 Ayuda bibliotecario	1.1.3 En esta biblioteca a quién le pides ayuda para localizar el libro que necesitas: a) fiador b) hermano c) usuario d) profesor e) bibliotecario

		1.1.4 Clasificación	1.1.4 Las etiquetas que tienen pegadas en el lomo los libros de esta biblioteca te sirven para: a) copiarlos b) hojearlos c) conocerlos d) manejarlos e) localizarlos
		1.1.5 Estado físico del material	1.1.5 Los libros de esta biblioteca tienen impreso entre sus hojas el: a) código de barras b) número de estante c) número de colección d) número de inventario e) nombre de la biblioteca
	1.2 Servicio de préstamo a domicilio	1.2.1 Expedición de la credencial	1.2.1 En esta biblioteca el costo de la credencial para préstamo a domicilio es de: a) \$ 00.00 b) \$ 10.00 c) \$ 20.00 d) \$ 30.00 e) \$ 40.00

		1.2.2 Materiales a préstamo	1.2.2. En esta biblioteca con tu credencial de préstamo a domicilio cuántos libros como máximo te prestan para llevarte a tu casa: a) uno b) dos c) tres d) cuatro e) cinco
		1.2.3 Tiempo de préstamo a domicilio	1.2.3 En esta biblioteca con tu credencial de préstamo a domicilio cuántos días puedes llevarte los libros a tu casa: a) 2 b) 4 c) 6 e) 8 d) 10
	1.3 Servicio de Consulta	1.3.1 Estado físico del material	1.3.1 Las enciclopedias con que cuenta esta biblioteca están disponibles en: a) CD-Rom b) libros c) videos d) fotocopias e) transparencias

		<p>1.3.2 Acervo actualizado</p>	<p>1.3.2 En la sala de consulta la información de los acontecimientos del año pasado la localizas en: a) atlas b) anuario c) directorio d) diccionario e) enciclopedia</p>
		<p>1.3.3 Utilización del servicio</p>	<p>1.3.3 En la sala de consulta de esta biblioteca que material encuentras: a) poemas b) novelas c) periódicos d) estadísticas e) enciclopedias</p>
	<p>1.4 Orientación a usuarios</p>	<p>1.4.1 Señalizaciones</p>	<p>1.4.1 Las señalizaciones dentro de esta biblioteca tienen la misión de mostrarte como está: a) pintada b) construida c) organizada d) remodelada e) impermeabilizada</p>

		1.4.2 Asistencia del bibliotecario	1.4.2 En esta biblioteca la función del bibliotecario es: a) ayudarte b) buscarte c) cuidarte d) pasearte e) entrevistarte
		1.4.3 Cursos de iniciación	1.4.3 En esta biblioteca para que conozcas sus servicios y libros con que cuenta, el bibliotecario organiza: a) visitas guiadas b) visitas espaciadas c) visitas contratadas d) visitas controladas e) visitas especializadas
	1.5 Servicio de fomento a la lectura	1.5.1 Horario	1.5.1 En esta biblioteca el círculo de lectura para jóvenes se presenta a las: a) 10:00 hrs b) 12:00 hrs c) 14:00 hrs d) 16:00 hrs e) 18:00 hrs
		1.5.2 Publicidad	1.5.2 Indica el medio por el cual te enteras de los eventos que habrá para ti en esta biblioteca: a) carteles b) folletos c) volantes d) periódico local e) periódico mural

2 Opinión de los servicios que presta la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez	2.1 Servicio de estantería abierta	2.1.1 Catálogo	2.1.1 Consideras que los ficheros de esta biblioteca están ordenados: (En una escala del 1 al 5, donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.1.2 Estantería	2.1.2 Consideras que localizar un libro en los estantes de esta biblioteca es una tarea fácil: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.1.3 Ayuda bibliotecario	2.1.3 En esta biblioteca, el bibliotecario siempre te ayuda a localizar el material que necesitas: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es la máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.1.4 Clasificación	2.1.4 Consideras que la clasificación de los libros en esta biblioteca es difícil de descifra para ti. (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)

		2.1.5 Estado físico del material	2.1.5 Consideras que el estado físico de los libros en esta biblioteca es bueno: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.1.6 Actualización del material	2.1.6 Consideras que esta biblioteca cuenta con los últimos libros que se han publicado respecto al sida: (En una escala del 1 al 5, donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
	2.2 Servicio de préstamo a domicilio	2.2.1 Expedición de la credencial	2.2.1 Consideras que son muchos los requisitos que te piden en esta biblioteca para tramitar tu credencial de préstamo a domicilio: En una escala de 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.2.2 Materiales a préstamo	2.2.2 Consideras que hay suficientes libros en esta biblioteca como para que te puedas llevar prestados varios: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo calificalo)

		2.2.3 Tiempo de préstamo a domicilio	2.2.3 Consideras que el tiempo que te permiten en esta biblioteca llevarte los libros a tu casa es suficiente para realizar tu investigación: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, califícalo)
	2.3 Servicio de Consulta	2.3.1 Estado físico del material	2.3.1 Consideras que los diccionarios y enciclopedias que tiene esta biblioteca se encuentran en buen estado: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, califícalo)
		2.3.2 Acervo actualizado	2.3.2 Consideras que los diccionarios, enciclopedias y demás materiales de la sala de consulta te proporcionan toda la información que necesitas: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, califícalo)

		2.3.3 Utilización del servicio	2.3.3 Consideras que la sala de consulta de esta biblioteca es el lugar adecuado para investigar el significado de alguna palabra: (En una escala del 1 al 5, en donde el 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
	2.4 Orientación a usuarios	2.4.1 Señalizaciones	2.4.1 Las señalizaciones con que cuenta esta biblioteca te permiten conocer todos los servicios que tiene (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.4.2 Asistencia del bibliotecario	2.4.2 En esta biblioteca, el bibliotecario te brinda la confianza suficiente como para que puedas preguntarle tus dudas: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.4.3 Cursos de iniciación	2.4.3 Consideras necesario implementar al inicio del ciclo escolar una visita guiada a la biblioteca: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)

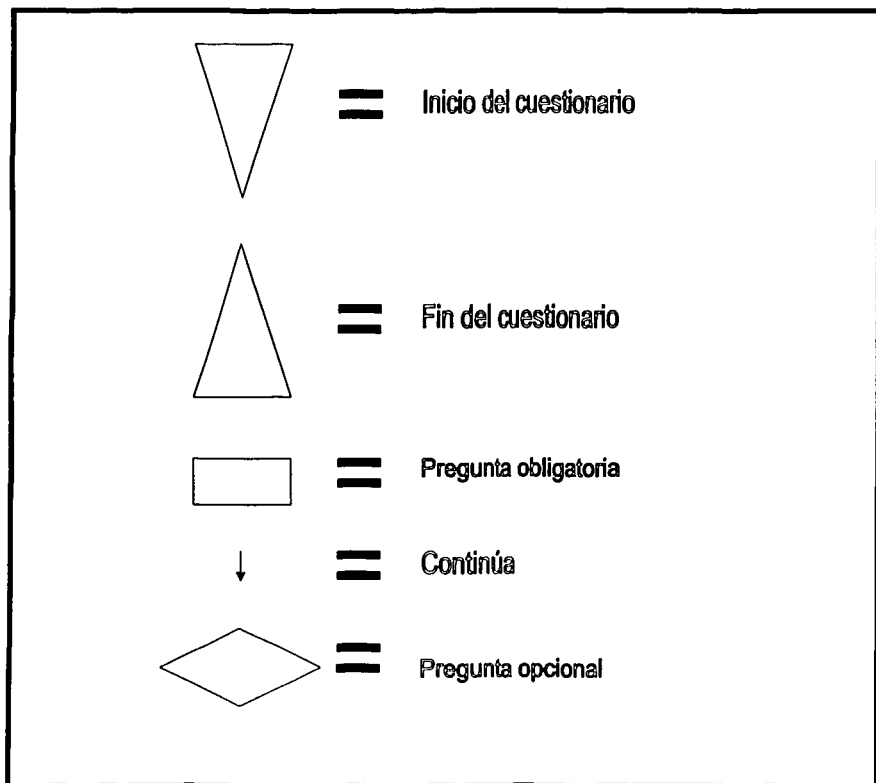
		2.4.4 Personal suficiente	2.4.4 Consideras que son pocos bibliotecarios los que atienden a los usuarios de esta biblioteca: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es la máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.4.5 Personal capacitado	2.4.5 Consideras que el bibliotecario de esta biblioteca es una persona preparada para ayudarte a resolver tus dudas: En una escala del 1 al 5, en donde 5 es la máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
	2.5 Servicio de fomento a la lectura	2.5.1 Horario	2.5.1 Consideras conveniente que el círculo de lectura para jóvenes que se realiza en esta biblioteca sea más tarde (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
		2.5.2 Animación	2.5.2 Consideras que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerte entretenido durante las actividades del círculo de lectura.(En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)

		2.5.3 Publicidad	2.5.3 La publicidad que se despliega para invitarte a participar en los eventos que se realizan en esta biblioteca despierta grandemente tu curiosidad por asistir: (En una escala del 1 al 5, en donde 5 es lo máximo y 1 lo mínimo, calificalo)
3. Demografía	3.1 Sexo	3.1.1 Masculino	
		3.1.2 Femenino	
	3.2 Edad	3.2.1 Escolaridad	3.2.2 Indica el grado escolar que cursas en la secundaria a) primero b) segundo c) tercero
	3.3 Posición Familiar	3.3.1 Lugar de nacimiento en la familia	3.3.1 Indica el lugar de nacimiento que ocupas dentro de tu familia a) primero b) en medio c) último
		3.3.2 Edades de los hermanos	3.3.2 Indica las edades de tus hermanos: a) más de 18 b) entre 17 y 12 c) menor de 11

		3.3.3 Acompañantes	3.3.3. Cuando asistes a esta biblioteca te acompaña tu: a) mamá b) papá c) hermano mayor d) asistes sólo e) en grupo
	3.4 Posición económica	3.4.1 Zona de residencia	3.4.1 Tu casa se ubica dentro de: a) fraccionamiento b) colonia c) pueblo
		3.4.2 Vivienda	3.4.2 Tu casa es : a) propia b) rentada c) compartida con otros familiares
		3.4.3 Posee equipo de cómputo	Tus trabajos escolares los presentas hechos a: a) mano b) computadora c) máquina de escribir
	3.5 Posición Social.	3.5.1 Tiempo de traslado a la biblioteca	a) Entre 15 y 30 minutos b) Entre 31 y 60 minutos c) Más de una hora

3.6 Arboreación

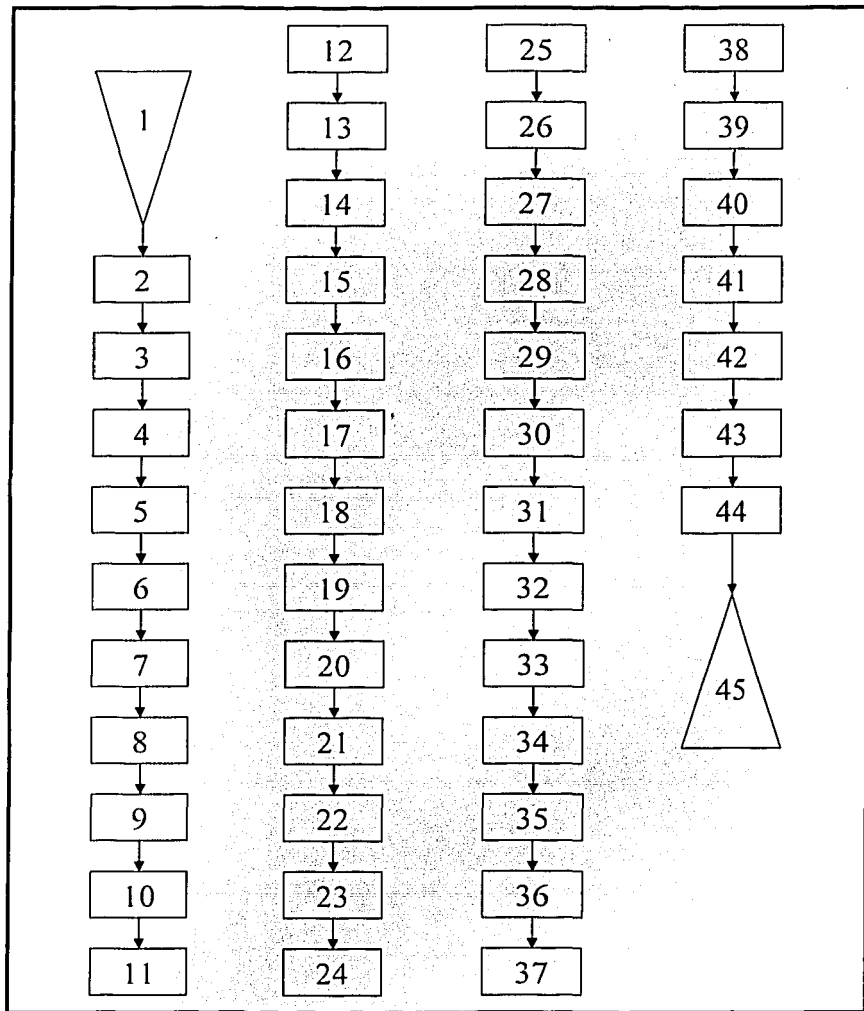
La arboreación es una técnica que permite la ordenación de los reactivos conforme a la presentación en el cuestionario respecto a la especificación de determinados criterios. Para esta técnica es necesario plantear el conjunto de símbolos que se utilizarán en la tabla, por ello a continuación se presentan éstos y lo que cada uno de ellos significan.



Una vez establecida la simbología se presentan los criterios bajo los cuales se ordenarán en el cuestionario los reactivos:

- 1.- Al principio del cuestionario se colocarán los datos demográficos.
- 2.- En los reactivos demográficos se colocarán los personales y después los económicos.
- 3.- Los reactivos se colocarán de manera general del más sencillo al mas complejo.

La tabla de arboreación que se presenta enseguida contiene dentro de cada símbolo el número progresivo de reactivo en el que aparecerá en el cuestionario y se lee comenzando con el número uno y se continúa dependiendo de las flechas.



3.7 Tabla de Equivalencias

La tabla de equivalencias permitirá localizar el reactivo, que tiene el mismo número del indicador con respecto al número con el que aparecerá en el cuestionario, de tal forma que en la primer columna se anota el número del indicador/reactivo y en la segunda columna el número del reactivo/cuestionario.

Reactivo	No. de pregunta
3.1.1	1
3.2.1	2
3.3.1	3
3.3.2	4
3.3.3	5
3.5.1	6
1.1.1	7
2.1.1	8
1.1.2	9
2.1.2	10
1.1.3	11
2.1.3	12
1.1.4	13
2.1.4	14
1.1.5	15
2.1.5	16
2.1.6	17
1.2.1	18
2.2.1	19
1.2.2	20
2.2.2	21
1.2.3	22
2.2.3	23
1.3.1	24
2.3.1	25
1.3.2	26
2.3.2	27

1.3.3	28
2.3.3	29
1.4.1	30
2.4.1	31
1.4.2	32
2.4.2	33
1.4.3	34
2.4.3	35
2.4.4	36
2.4.5	37
1.5.1	38
2.5.1	39
2.5.2	40
1.5.2	41
2.5.3	42
3.4.1	43
3.4.2	44
3.4.3	45

3.8 Cuestionario Piloto

En este apartado se presenta el cuestionario Piloto cuya función es la detección de errores en su elaboración; para ello se aplicará a diez sujetos con las mismas características de la muestra.

Estimado usuario:

El objetivo de este cuestionario es conocer tu opinión sobre los servicios que presta la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez. Te pedimos contestar con la mayor veracidad posible. Los resultados serán tratados con fines meramente estadísticos y de manera confidencial, si deseas conocerlos, te pedimos acudir a la Coordinación de Espacios Culturales en el Palacio Municipal de Naucalpan, donde con gusto te los proporcionaremos. De antemano agradecemos tu participación.

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presentan algunas preguntas de opción múltiple en las que tienes que indicar la que consideres correcta, en algunas otras se te pide emitas tu opinión utilizando para ello una escala del 1 al 5, en donde 5 es la máxima calificación y 1 la mínima, si tienes duda sobre alguna pregunta indicáselo a la persona que te está entrevistando.

	Masculino	Femenino
1 Sexo.		

	Primero	Segundo	Tercero
2 Grado Escolar que cursas en secundaria.			

	Primero	En medio	Ultimo.
3 Lugar de nacimiento en la familia.			

	Menor de 11 años	Entre 12 y 17 años	Más de 18 años.
4 Edad de los hermanos.			

	Mamá	Papá	Hermano mayor	Asistes solo	Asistes en grupo.
5 Cuando asistes a esta biblioteca te acompaña:					

	Entre 15 y 30 minutos	Entre 31 y 60 minutos.	Más de 1 hora.
6 Tiempo de traslado a la biblioteca.			

7 En esta biblioteca, ¿dónde buscas la ubicación del libro que necesitas? (a) fichero. (b) librero (c) archivero (d) revistero (e) tarjetero	8 Consideras que los ficheros de esta biblioteca están ordenados:				
	1	2	3	4	5

9 En esta biblioteca, ¿de dónde tomas los libros que vas a consultar? (a) botadero (b) anaqueles (c) mostrador (d) separador (e) carro transportador.	10 Consideras que localizar un libro en los estantes de esta biblioteca es tarea fácil:				
	1	2	3	4	5

11 En esta biblioteca, ¿a quién le pides ayuda para localizar el libro que necesitas? (a) fiador (b) hermano (c) usuario (d) Profesor (e) bibliotecario	12 En esta biblioteca, el bibliotecario siempre te ayuda a localizar el libro que necesitas:				
	1	2	3	4	5

13 Las etiquetas que tienen pegadas en el lomo los libros de esta biblioteca te sirven para: (a) copiarlos (b) hojearlos (c) conocerlos (d) manejarlos (d) localizarlos	14 Consideras que la clasificación de los libros en esta biblioteca es difícil de descifrar para ti:				
	1	2	3	4	5

15 Los libros de esta biblioteca tienen impreso entre sus hojas: (a) número de estante (b) código de barras (c) número de colección (d) número de inventario (e) sello de la biblioteca.	16 Consideras que el estado físico de los libros de esta biblioteca es bueno:				
	1	2	3	4	5

	17 Consideras que esta biblioteca cuenta con los últimos libros que se han publicado respecto al S.I.D.A.				
	1	2	3	4	5

18 En esta biblioteca el costo de la credencial para préstamo a domicilio es de: (a) \$00.00 (b) \$10.00 (c) \$20.00 (d) \$30.00 (e) \$40.00	19 Consideras que son muchos los requisitos que te piden en esta biblioteca para tramitar tu credencial:				
	1	2	3	4	5

20 En esta biblioteca con tu credencial de préstamo a domicilio, ¿cuántos libros como máximo te prestan para llevarte a tu casa?	21 Consideras que hay suficientes libros en esta biblioteca como para que puedas llevarte varios:
(a) 1 (b) 2 (c) 3 (d) 4 (e) 5	1 2 3 4 5

22 En esta biblioteca con tu credencial de préstamo a domicilio, ¿cuántos días puedes llevarte los libros a tu casa?	23 Consideras que el tiempo que te permiten en esta biblioteca llevarte los libros a tu casa es suficiente para realizar tu investigación:
(a) 2 (b) 4 (c) 6 (d) 8 (e) 10	1 2 3 4 5

24 Las enciclopedias con que cuenta esta biblioteca están disponibles en:	25 Consideras que los diccionarios y enciclopedias que tiene esta biblioteca se encuentran en buen estado:
(a) C.D. rom (b) libros (c) videos (d) fotocopias (e) transparencias.	1 2 3 4 5

26 En esta biblioteca, ¿cuántos libros tienes que consultar antes de encontrar la información que necesitas?	27 Consideras que los diccionarios, enciclopedias y demás materiales de la sala de consulta te proporcionan toda la información que necesitas:
(a) 1 (b) 2 (c) 3 (d) 4 (e) 5	1 2 3 4 5

28 En la sala de consulta de esta biblioteca que libros encuentras:	29 Consideras que la sala de consulta de esta biblioteca es el lugar adecuado para investigar el significado de alguna palabra:
(a) poemas (b) novelas (c) revistas (d) estadísticas (e) enciclopedias	1 2 3 4 5

30 Las señalizaciones dentro de esta biblioteca tienen la misión de mostrarte como está:	31 Las señalizaciones con que cuenta esta biblioteca te permiten conocer todos los servicios que tiene
(a) pintada (b) construida (c) organizada (d) remodelada (e) impermeabilizada	1 2 3 4 5

32 En esta biblioteca la función del bibliotecario es:	33 En esta biblioteca, el bibliotecario te brinda la confianza suficiente para que puedas preguntarle tus dudas:
(a) ayudarte (b) buscarte (c) cuidarte (d) pasearte (e) entrevistarte	1 2 3 4 5

34 En esta biblioteca para que conozcas los servicios y libros con que cuenta, el bibliotecario organiza:	35 Consideras necesario implementar al inicio del ciclo escolar una visita guiada a la biblioteca:				
	1	2	3	4	5
(a) visitas guiadas (b) visitas espaciadas (c) visitas contratadas (d) visitas controladas (e) visitas especializadas					

	36 Consideras que son pocos bibliotecarios los que atienden a los usuarios de esta biblioteca:				
	1	2	3	4	5

	37 Consideras que el bibliotecario de esta biblioteca es una persona preparada para ayudarte a resolver tus dudas:				
	1	2	3	4	5

38 En esta biblioteca el círculo de lectura para jóvenes se efectúa a las:	39 Consideras conveniente que el círculo de lectura para jóvenes que se realiza en esta biblioteca se lleve a cabo más tarde				
	1	2	3	4	5
(a) 10 hrs. (b) 12 hrs. (c) 14 hrs. (d) 16 hrs. (e) 18 hrs.					

	40 Consideras que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerte entretenido durante las actividades del círculo de lectura:				
	1	2	3	4	5

41 Indica el medio por el cual te enteras de los eventos que habrá para ti en esta biblioteca:	42 La publicidad que se despliega para invitarte a participar en los eventos que se realizan en esta biblioteca despiertan tu curiosidad por asistir				
	1	2	3	4	5
(a) carteles (b) folletos (c) volantes (d) periódico local (e) periódico mural.					

	pueblo	colonia	fraccionamiento
43 Tu casa se ubica dentro de:			

	Propia	Rentada	Compartida con otros familiares.
44 Tu casa es:			

	Mano	Computadora	Maquina de escribir.
45 Tus trabajos escolares los presentas hechos a			

3.9 Procedimiento del levantamiento de datos del Cuestionario Piloto

A continuación se presentan los criterios de aplicación del cuestionario piloto, es decir la forma en que se abordó a los encuestados, el lugar donde se entrevistaron y las indicaciones proporcionadas verbalmente para la contestación del cuestionario piloto.

El piloteo se efectuó de la siguiente manera:

- 1.- El cuestionario piloto se aplicó el miércoles 29 de mayo del presente año, de las 13:00 a las 15:00 hrs., horario en el que los estudiantes de secundaria de ambos turnos se encuentran en la biblioteca.
- 2.- Se aplicó el cuestionario de manera asistida por el encuestador a cada uno de los entrevistados, por considerar que el formato del mismo les dificultaría contestarlo.
- 3.- El encuestador eligió aleatoriamente a uno por uno dentro de los usuarios a los diez sujetos encuestados, a los que se les identificó por su uniforme escolar.
- 4.- La entrevista se inició saludando y solicitando su colaboración, para luego brevemente explicarle en que consistía la entrevista.

5.- El encuestador dio lectura a las indicaciones generales explicando la forma en que se debía contestar las preguntas.

6.- El encuestador procedió a levantar el cuestionario recordando al encuestado a intervalos de tres a cinco preguntas de opinión, la forma en que debía emitir ésta.

7.- Una vez terminado de aplicar el cuestionario, el encuestador agradeció nuevamente la participación del sujeto y le proporcionó una tarjeta con sus datos para poder consultar los resultados de la encuesta.

A partir de esta experiencia, los pasos a seguir para la aplicación del cuestionario final serán los siguientes:

1.- El cuestionario final se aplicará de las 13:00 a las 15:00 hrs., horario en el que los estudiantes de secundaria de ambos turnos se encuentran en la biblioteca.

2.- El cuestionario final se aplicará de manera asistida por el encuestador a cada uno de los sujetos.

3.- El encuestador elegirá de manera aleatoriamente a uno por uno, dentro de los usuarios a su muestra a encuestar.

4.- La encuesta se iniciará saludando y solicitando la colaboración del encuestado, para luego brevemente explicarle en que consistirá la entrevista.

5.- El encuestador dará lectura a las indicaciones generales explicando la forma en que se deberán contestar las preguntas.

6.- El encuestador procederá a levantar el cuestionario recordando al encuestado a intervalos de tres a cinco preguntas de opinión, la forma en que deberá emitir ésta.

7.- Una vez terminado de aplicar el cuestionario, el encuestador agradecerá nuevamente la participación del sujeto y le proporcionará una tarjeta con sus datos para poder consultar los resultados de la encuesta.

Con respecto a las modificaciones directas al cuestionario y considerando los resultados de la aplicación de la prueba piloto, se detectó errores en el reactivo 1.3.2 correspondiente a la categoría de servicio de consulta relativo al indicador que pretende medir la actualización del acervo, con el siguiente reactivo. En esta biblioteca cuantos libros tienes que consultar antes de encontrar la información que necesitas. La impertinencia del reactivo se hizo patente al intentar tabularlo y no tener la respuesta correcta, pues esta varía. Por lo que dicho reactivo se sustituye por el siguiente y se realizan los cambios en el cuestionario final.

1.3.2 En la sala de consulta la información de los acontecimientos del año pasado la localizas en:

- a) atlas
- b) anuario
- c) directorio
- d) diccionario
- e) enciclopedia

3.10 Cuestionario final.

Estimado usuario:

El objetivo de este cuestionario es conocer tu opinión sobre los servicios que presta la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez. Te pedimos contestar con la mayor veracidad posible. Los resultados serán tratados con fines meramente estadísticos y de manera confidencial, si deseas conocerlos, te pedimos acudir a la Coordinación de Espacios Culturales en el Palacio Municipal de Naucalpan, donde con gusto te los proporcionaremos. De antemano agradecemos tu participación.

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presentan algunas preguntas de opción múltiple en las que tienes que indicar la que consideres correcta, en algunas otras se te pide emitas tu opinión utilizando para ello una escala del 1 al 5, en donde 5 es la máxima calificación y 1 la mínima, si tienes duda sobre alguna pregunta indicaselo a la persona que te está entrevistando.

	Masculino	Femenino
1 Sexo.		

	Primero	Segundo	Tercero
2 Grado Escolar que cursas en secundaria.			

	Primero	En medio	Ultimo.
3 Lugar de nacimiento en la familia.			

	Menor de 11 años	Entre 12 y 17 años	Más de 18 años.
4 Edad de los hermanos.			

	Mamá	Papá	Hermano mayor	Asistes solo	Asistes en grupo.
5 Cuando asistes a esta biblioteca te acompaña:					

	Entre 15 y 30 minutos	Entre 31 y 60 minutos.	Más de 1 hora.		
6 Tiempo de traslado a la biblioteca.					

7 En esta biblioteca, ¿dónde buscas la ubicación del libro que necesitas?	8 Consideras que los ficheros de esta biblioteca están ordenados:				
(a) fichero. (b) librero (c) archivero	1	2	3	4	5
(d) revistero (e) tarjetero					

9 En esta biblioteca, ¿de dónde tomas los libros que vas a consultar?	10 Consideras que localizar un libro en los estantes de esta biblioteca es tarea fácil:				
(a) botadero (b) anaqueles (c) mostrador	1	2	3	4	5
(d) separador (e) carro transportador.					

11 En esta biblioteca, ¿a quién le pides ayuda para localizar el libro que necesitas?	12 En esta biblioteca, el bibliotecario siempre te ayuda a localizar el libro que necesitas:				
(a) fiador (b) hermano (c) usuario	1	2	3	4	5
(d) Profesor (e) bibliotecario					

13 Las etiquetas que tienen pegadas en el lomo los libros de esta biblioteca te sirven para:	14 Consideras que la clasificación de los libros en esta biblioteca es difícil de descifrar para ti:				
(a) copiarlos (b) hojearlos (c) conocerlos	1	2	3	4	5
(d) manejarlos (d) localizarlos					

15 Los libros de esta biblioteca tienen impreso entre sus hojas:	16 Consideras que el estado físico de los libros de esta biblioteca es bueno:				
(a) número de estante (b) código de barras (c) número de colección	1	2	3	4	5
(d) número de inventario (e) sello de la biblioteca.					

	17 Consideras que esta biblioteca cuenta con los últimos libros que se han publicado respecto al S.I.D.A.				
	1	2	3	4	5

18 En esta biblioteca el costo de la credencial para préstamo a domicilio es de:	19 Consideras que son muchos los requisitos que te piden en esta biblioteca para tramitar tu credencial:				
(a) \$00.00 (b) \$10.00 (c) \$20.00	1	2	3	4	5
(d) \$30.00 (e) \$40.00					

20 En esta biblioteca con tu credencial de préstamo a domicilio, ¿cuántos libros como máximo te prestan para llevarte a tu casa?	21 Consideras que hay suficientes libros en esta biblioteca como para que puedas llevarte varios:										
(a) 1 (b) 2 (c) 3 (d) 4 (e) 5	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

22 En esta biblioteca con tu credencial de préstamo a domicilio, ¿cuántos días puedes llevarte los libros a tu casa?	23 Consideras que el tiempo que te permiten en esta biblioteca llevarte los libros a tu casa es suficiente para realizar tu investigación:										
(a) 2 (b) 4 (c) 6 (d) 8 (e) 10	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

24 Las enciclopedias con que cuenta esta biblioteca están disponibles en:	25 Consideras que los diccionarios y enciclopedias que tiene esta biblioteca se encuentran en buen estado:										
(a) C.D. rom (b) libros (c) videos (d) fotocopias (e) transparencias.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

26 En la sala de consulta la información de los acontecimientos del año pasado la localizas en:	27 Consideras que los diccionarios, enciclopedias y demás materiales de la sala de consulta te proporcionan toda la información que necesitas:										
(a) atlas (b) anuario (c) directorio (d) diccionario (e) enciclopedia	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

28 En la sala de consulta de esta biblioteca que libros encuentras:	29 Consideras que la sala de consulta de esta biblioteca es el lugar adecuado para investigar el significado de alguna palabra:										
(a) poemas (b) novelas (c) revistas (d) estadísticas (e) enciclopedias	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

30 Las señalizaciones dentro de esta biblioteca tienen la misión de mostrarte como está:	31 Las señalizaciones con que cuenta esta biblioteca te permiten conocer todos los servicios que tiene										
(a) pintada (b) construida (c) organizada (d) remodelada (e) impermeabilizada	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

32 En esta biblioteca la función del bibliotecario es:	33 En esta biblioteca, el bibliotecario te brinda la confianza suficiente para que puedas preguntarle tus dudas:										
(a) ayudarte (b) buscarte (c) cuidarte (d) pasearte (e) entrevistarte	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

34 En esta biblioteca para que conozcas los servicios y libros con que cuenta, el bibliotecario organiza:	35 Consideras necesario implementar al inicio del ciclo escolar una visita guiada a la biblioteca:				
	1	2	3	4	5
(a) visitas guiadas (b) visitas espaciadas (c) visitas contratadas (d) visitas controladas (e) visitas especializadas					

	36 Consideras que son pocos bibliotecarios los que atienden a los usuarios de esta biblioteca:				
	1	2	3	4	5

	37 Consideras que el bibliotecario de esta biblioteca es una persona preparada para ayudarte a resolver tus dudas:				
	1	2	3	4	5

38 En esta biblioteca el círculo de lectura para jóvenes se efectúa a las:	39 Consideras conveniente que el círculo de lectura para jóvenes que se realiza en esta biblioteca se lleve a cabo más tarde				
	1	2	3	4	5
(a) 10 hrs. (b) 12 hrs. (c) 14 hrs. (d) 16 hrs. (e) 18 hrs.					

	40 Consideras que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerte entretenido durante las actividades del círculo de lectura:				
	1	2	3	4	5

41 Indica el medio por el cual te enteras de los eventos que habrá para ti en esta biblioteca:	42 La publicidad que se despliega para invitarte a participar en los eventos que se realizan en esta biblioteca despiertan tu curiosidad por asistir				
	1	2	3	4	5
(a) carteles (b) folletos (c) volantes (d) periódico local (e) periódico mural.					

	pueblo	colonia	fraccionamiento
43 Tu casa se ubica dentro de:			

	Propia	Rentada	Compartida con otros familiares.
44 Tu casa es:			

	Mano	Computadora	Maquina de escribir.
45 Tus trabajos escolares los presentas hechos a			

CAPÍTULO 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS

Capítulo 4 Levantamientos de datos

El objetivo de la presente investigación es conocer la opinión pública de los usuarios de la Biblioteca Pública "Enrique Jacob Gutiérrez" respecto a los servicios que ofrece, por lo cual en el capítulo precedente se diseñó el instrumento que permitirá recoger en este apartado las opiniones del grupo de estudio.

Una vez con el cuestionario ya elaborado, se procederá a la aplicación del mismo para lo cual el conocimiento del concepto población, así como el reconocimiento de las características específicas de los sujetos susceptibles de encuestar serán puntos abordados en este capítulo.

Se incluye también dentro del presente, las características del tipo de levantamiento de datos denominado muestra no probabilística o dirigida, procedimiento mediante el cual se realizará la aplicación de los cuestionarios en este estudio de opinión pública. También se incluyen las consideraciones que llevan al investigador a tomar la decisión de optar por este determinado método. Asimismo, de manera detallada se refieren los criterios tomados para la recolección de la información, así como un reporte del levantamiento de datos, para finalizar el capítulo con un minucioso análisis de resultados.

4.1 Características de la población

El concepto del término población "hace referencia a la totalidad de un conjunto de elementos, seres, objetos que se deseen investigar. Por lo tanto, la población, universo o colectivo, estará formada por la población total del mundo, de un país, de un área determinada etc.; según sea la definición del problema de la investigación".⁶²

⁶² "La Opinión Pública". México UNAM-ENEP Acatlán. Información proporcionada dentro del Seminario Taller Extracurricular de Titulación.

Del concepto anterior se desprende que la población de la biblioteca "Enrique Jacob Gutiérrez" la conforman todos y cada uno de los usuarios que asisten a la misma a hacer uso de los servicios bibliotecarios. La asistencia de los usuarios a la biblioteca queda asentada por ellos mismos en el libro de registro antes de acceder al servicio. Siendo este el documento del cual se extraen las estadísticas promedio de asistencia a la biblioteca.

Precisamente del análisis de estas estadísticas se detectó que de 500 usuarios atendidos semanalmente, aproximadamente 350 son alumnos de secundaria que cursan cualquiera de sus tres grados. El interés del cliente de esta investigación es conocer la opinión del grupo al que de manera regular ofrece sus servicios. Por lo tanto, en esta investigación únicamente se aplicará el cuestionario a los usuarios tanto hombres como mujeres que actualmente cursen algún grado de educación media básica, en cualquiera de sus dos turnos y que ingresen a la biblioteca durante el tiempo estipulado para la aplicación del cuestionario.

4.2 Tipo de levantamiento

Una vez detalladas las características de la población y las necesidades de información que tiene el cliente de este estudio de opinión pública, se determina que el tipo de levantamiento más apropiado es el conocido como muestra no probabilística o muestra dirigida.

Respecto a este procedimiento a continuación se realizan algunas consideraciones:

La muestra no probabilística también se denomina muestra dirigida porque el investigador establece los criterios o necesidades para los fines de la investigación. Por lo que se considera un procedimiento un tanto arbitrario. Este tipo de levantamiento presenta un serio inconveniente; es decir, que no se puede calcular el error estándar, por lo que se desconoce con qué nivel de confianza se hace una estimación.

No obstante, la muestra no probabilística tiene utilidad en algunos diseños de investigación donde se requiere no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente, como es el caso de esta investigación.

Existen diferentes clases de levantamientos no probabilísticos, en seguida se describen algunos:

Muestras dirigidas: se procura que los sujetos sean homogéneos en variables tales como edad, sexo, etc., de manera que los resultados se originen a partir de las mismas condiciones de aplicación.

Muestra de expertos: sujetos o expertos en un tema.

Muestra de sujetos tipo: estudios donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. Se conforma con sujetos con características perfectamente bien identificadas.

Muestra por cuotas: estudios que requieren de sujetos con perfiles específicos, a solicitud del cliente se sugiere una cantidad de cuestionarios a aplicar y se distribuyen a partir de la conformación de grupos o cuotas. Por ejemplo: un estudio de este tipo podría estar dividido de la siguiente manera:

50% de mujeres
25% mayores de 30 años
25 % menores de 30 años
25% menores de 30 años
50% hombres
25% mayores de 30 años
25% menores de 30 años

Es importante también anotar las ventajas que este tipo de levantamiento ofrece, ya que no precisa la existencia de un marco muestral y por lo tanto su materialización resulta más sencilla y económica que los muestreos probabilísticos.

El levantamiento que se aplicará en el caso de los usuarios de la Biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez, como ya se mencionó, es el conocido como muestra no probabilística a sujetos tipo; es decir, se encuestarán a todos y cada uno de los sujetos que tengan las características previamente establecidas y que asistan a la biblioteca en el periodo de tiempo comprendido del 17 al 21 de junio del presente año. Con este procedimiento se busca más allá de la estandarización o la cantidad, la riqueza, profundidad y calidad de la información.

4.3 Criterios para la recolección de la información

El cuestionario se aplicará en la Biblioteca Pública "Enrique Jacob Gutiérrez", ubicada en Av. Universidad s/n, Fraccionamiento Las Américas, durante la semana del 17 al 21 de junio del presente año, de las 09:00 a las 19:00 hrs., horario que abarca los dos turnos de atención al público.

- 1.- El cuestionario final se aplicará de las 09:00 a las 19:00 hrs.
- 2.- El encuestador aplicará a cada uno de los sujetos que cumplan con las condiciones enunciadas con anterioridad y que ingresen a la biblioteca durante el tiempo establecido para la aplicación del cuestionario.
- 3.- El cuestionario se aplicará de manera asistida por el encuestador a cada uno de los sujetos encuestados.
- 4.- La encuesta se iniciará saludando y solicitando la colaboración del encuestado, para luego brevemente explicarle en que consistirá la entrevista.
- 5.- El encuestador dará lectura a las indicaciones generales explicando la forma en que deberán contestar las preguntas.
- 6.- El encuestador procederá a aplicar el cuestionario recordando al encuestado a intervalos de tres a cinco preguntas de opinión, la forma en que deberá emitir ésta.

7.- Una vez terminado de aplicar el cuestionario, el encuestador agradecerá nuevamente la participación del sujeto y le proporcionará una tarjeta conteniendo sus datos para poder contactarlo posteriormente y poderles informar dónde y cuándo podrán conocer los resultados de la encuesta.

Por otra parte, para registrar los por menores que ocurran durante la aplicación de los cuestionarios, se llevará a cabo una bitácora diaria donde se asiente el número de cuestionarios aplicados en cada uno de los turnos, así como los acontecimientos relevantes ocurridos durante el día.

En cuanto a la capacitación previa a la aplicación del cuestionario, ésta se realizó el lunes 17 de junio a las 08:00 hrs. en las instalaciones de la Coordinación Municipal de Bibliotecas, en la parte posterior de la biblioteca y giró en torno a los siguientes puntos:

- 1.- Familiarización de las encuestadoras con el cuestionario, por lo que tuvieron que contestarlo.
- 2.- Resolución de preguntas respecto al cuestionario.
- 3.- Descripción específica de los sujetos a encuestar.
- 4.- Explicación respecto a la aplicación asistida del cuestionario
- 5.- Corroborar en el libro de registro de la biblioteca previo a la aplicación del cuestionario, que el sujeto a encuestar cubra el perfil que se estableció.
- 6.- Se ensayaron diferentes formas para abordar a los sujetos a encuestar.
- 7.- Agradecer al encuestado su colaboración y proporcionarle la información para que consulte los resultados de la encuesta en la biblioteca o en la Coordinación de Espacios Culturales dependencia del Ayuntamiento de Naucalpan.
- 8.- Elaboración de una bitácora por cada uno de los turnos.

4.4 Reporte de levantamiento de datos

Para la aplicación de los cuestionarios se integraron dos equipos de trabajo, el primero con tres encuestadoras cubrían el turno matutino de las 09:00 a las 13:00 hrs. y el segundo con dos encuestadoras, el horario vespertino de las 13:00 a las 19:00 hrs. Para asegurar la imparcialidad en la aplicación de los cuestionarios se trajo personal totalmente ajeno a la biblioteca en estudio, dado que algunas preguntas cuestionan el quehacer del personal que ahí labora.

Cabe destacar que la aplicación de los cuestionarios se da durante la última semana previa a la terminación del presente ciclo escolar, en la que definitivamente la afluencia de los usuarios baja notoriamente, ya que los profesores han concluido su trabajo dentro de las aulas y se dedican a preparar la documentación que habrán de entregar a los alumnos. No obstante, algunos alumnos asisten de manera aislada a la biblioteca a preparar algún examen final o a realizar un trabajo en equipo para ganar algunos puntos extras.

Concretamente, en el momento de la aplicación de los cuestionarios dos de las tres escuelas secundarias que rodean la biblioteca, el lunes y el martes tuvieron suspensión de labores, reiniciando éstas hasta el día miércoles con la asistencia únicamente de los alumnos con problemas en cuanto a la regularización de materias.

Por otra parte, a partir de los datos extraídos de las bitácoras presentadas por las encuestadoras, a continuación se detalla lo que ocurrió durante la semana de aplicación:

Día	No. de cuestionarios aplicados turno matutino	No. de cuestionarios aplicados turno vespertino	Total cuestionarios en el día	Observaciones
Lun. 17/06/02	16	2	18	Dos de las tres secundaria que rodean la biblioteca no tuvieron clases, además esta es la última semana de clases del presente ciclo escolar

Mar. 18/06/02	6	7	13	Dos de las tres secundarias que rodean la biblioteca no tuvieron clases, además esta es la última semana de clases del presente ciclo escolar.
Mier. 19/06/02	15	12	27	Se regularizan las clases en las tres secundarias, aunque únicamente los alumnos con adeudos de materias se presentan.
Jue. 20/06/02	14	6	20	Se mantienen las condiciones del día anterior.
Vie. 21/06/02	14	10	24	Mismas condiciones del día anterior.

Una vez presentada la bitácora general de la aplicación de los cuestionarios, en seguida se detallan los gastos realizados por este concepto antes y durante la misma:

1.- Cada cuestionario tuvo un costo aproximado \$1.50 cada uno y se imprimieron un total de 120 cuestionarios, lo que propició un gasto de \$180.00.

2.- El sueldo promedio de cada una de las encuestadoras es de \$ 1500.00 semanales, en la aplicación de la encuesta participaron cinco, dando por resultado una erogación de \$ 7500.00 por este concepto.

3.- En materiales de oficina: plumas, tinta para sello, lápices, gomas, grapas, sobres, etc. se invirtieron \$100.00.

Por lo que haciendo una sumatoria de estos tres rubros, la aplicación de los cuestionarios en general tuvo un costo estimado de: \$7.780.00.

Luego del levantamiento de datos, se desprenden las siguientes consideraciones:

Es importante establecer con precisión el período de tiempo en que habrá de realizarse el levantamiento de datos, esto representa una ventaja, ya que una vez cubierto este requisito se suspende la aplicación, sin que haya que cubrirse un determinado número de cuestionarios.

Es importante, tomar en cuenta que los encuestadores, especialmente cuando se trate de entrevistar a adolescentes, sean individuos jóvenes, que procuren vestir de manera informal en el momento del levantamiento de datos, ya que la presencia de personas vestidas de manera formal, en algunas ocasiones, inhibe e inquieta a los sujetos encuestados, ya que les parece ser examinados por su profesora.

Finalmente, se presenta el orden que siguió diariamente la aplicación de los cuestionarios:

	NÚMERO DE CUESTIONARIO	DÍA	NÚMERO DE CUESTIONARIO	DÍA	NÚMERO DE CUESTIONARIO	DÍA	NÚMERO DE CUESTIONARIO
17/06/02	001		030		059		088
	002		031	20/06/02	060		089
	003	19/06/02	032		061		090
	004		033		062		091
	005		034		063		092
	006		035		064		093
	007		036		065		094
	008		037		066		095
	009		038		067		096
	010		039		068		097
	011		040		069		098
	012		041		070		099
	013		042		071		100
	014		043		072		101
	015		044		077		102
	016		045		074		
	017		046		075		

	018		047		076		
18/06/02	019		048		077		
	020		049	21/06/02	078		
	021		050		079		
	022		051		080		
	023		052		081		
	024		053		082		
	025		054		083		
	026		055		084		
	027		056		085		
	028		057		086		
	029	20/06/02	058		087		

4.5 Análisis de Resultados

A continuación se enumeran los pasos que se siguieron para el análisis de la información de la encuesta:

- 1.- Para el análisis de los resultados se procedió a la creación de una base de datos en Hojas de Cálculo de Excel 2000 para capturar los cuestionarios.
- 2.- Se procedió a la supervisión de cada uno de los cuestionarios según el folio de cada cuestionario y los resultados de éste.
- 3.- Una vez capturados los resultados de la muestra a estudiar se realizó el cruce de datos, apoyados en la herramienta del software P.B.S.S. de programas cómputo de uso estadístico como es P.B.S.S. y Tablas Dinámicas de Excel 2000, obteniéndose:

- a) Porcentajes generales por indicador; es decir, indicador por condición conoce, no conoce, frecuencia y promedio de opinión por indicador.
- b) Porcentajes específicos por variable socio demográfica; es decir, promedio de opinión según las condiciones de conocimiento y cada una de las variables utilizadas en este trabajo.
- c) Promedio de opinión por categoría, según cada una de las variables demográficas.

4.5.1 Resultados generales de la encuesta por indicador

A continuación se muestran los resultados totales que arrojó la encuesta aplicada (Ver anexo 1).

Porcentaje de opinión general por reactivo.

- El 21.6% de la población que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 78.4% de la población que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 57.8% de la población que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 42.2% de la población que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 92.2% de la población que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 7.8% de la población que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 77.5% de la población que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 22.5% de la población que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
- El 89.2% de la población que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 10.8% de la población que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 89.2% de la población que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 10.8% de la población que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 33.3% de la población que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 42.2% de la población que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 57.8% de la población que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 9.8% de la población que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.9, en una escala del 1 al 5.
- El 90.2% de la población que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 92.2% de la población que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 7.8% de la población que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 29.4% de la población que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 70.6% de la población que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 88.2% de la población que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 11.8% de la población que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 68.6% de la población que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 31.4% de la población que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 99% de la población que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 1% de la población que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 42.2% de la población que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 57.8% de la población que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 42.2% de la población que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 57.8% de la población que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 42.2% de la población que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 57.8% de la población que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 50% de la población que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 55.9% de la población que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 44.1% de la población que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

TESIS CON
FALLA DE CARGEN

CONCLUSIONES

En la presente investigación se ofrecen cuatro tipos de conclusiones: teóricas, metodológicas, técnicas y temáticas.

1.- La teoría general de sistemas aportó el análisis sistémico para el objeto de investigación en el marco de la comunicación; es decir permitió ubicar a la opinión pública y a la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez sistemáticamente.

2.- Se concluye que la opinión pública es un subsistema del sistema comunicativo porque cumple con los parámetros establecidos en cuanto a identificación, relación y selección de los componentes, por lo tanto el Sistema de Opinión Pública es un Subsistema del Sistema Comunicativo ya que comparte con él sus elementos estructurales.

3.- La opinión pública tiene su campo de acción en cuanto a que se desenvuelve en las siguientes temáticas.

- Sobrevivencia del grupo social.
- La producción de bienes materiales e inmateriales.
- La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de comunicación masiva y bienes).
- El estado
- La cultura

4.- Se concluye que la naturaleza de la opinión pública ha existido como fenómeno desde las épocas más primitivas de la historia y tiene su base en la comunicación.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Como conclusiones metodológicas tenemos que:

Para la construcción de la tabla de especificaciones se estableció la relación entre la teoría general de sistemas, la naturaleza de la opinión pública y el objeto de estudio.

La tabla de especificaciones sirvió para operacionalizar los conceptos de conocimiento, de opinión y variables demográficas; para la elaboración de un diagrama de arboreación, una tabla de equivalencias entre los indicadores y los reactivos y la construcción de un cuestionario piloto.

Se concluye que el procedimiento de la prueba piloto sirvió para identificar posibles errores en la pertinencia de los sujetos a encuestar, el levantamiento de datos y los reactivos del cuestionario final.

El método de análisis que se empleó es cuantitativo.

A continuación se presentan las conclusiones técnicas:

El procedimiento del levantamiento de datos sirvió para comprender las características de la población, el tipo del levantamiento de datos, criterios de recolección de información y el reporte del levantamiento de datos, en donde se definió:

En esta investigación el tipo del levantamiento de datos fue muestra no probabilística o dirigida con sujetos tipo.

Por lo que el cuestionario se aplicó durante una semana completa, de las 09:00 a las 19:00 hrs, es decir en los dos turnos en los que se presta el servicio a los usuarios. La aplicación del cuestionario fue cara a cara y asistida por el encuestador, quien previamente recibió una exhaustiva capacitación respecto a la aplicación correcta del cuestionario.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Para el cruce de datos se empleó como herramienta técnica de filtros en Microsoft Excel para cuantificar los resultados, esto permitió el cruce de datos entre indicadores y las variables sociodemográficas, las categorías y las variables sociodemográficas y sirvieron para probar y disprobar las hipótesis alternativas, tomando en consideración como variables independientes de conocimiento y variables sociodemográficas y como variable dependiente el concepto de opinión.

Y finalmente las conclusiones temáticas son:

El **conocimiento** de los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios que ofrece es de un 55%; ahora sabemos que el **conocimiento** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca es de un 59.7%.

La **opinión** de los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios que ofrece es de un 3.0; ahora sabemos que la **opinión** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca es de un 3.9.

1.- Se tenía como hipótesis que el sexo determina en un 75% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que el sexo determina en un 60.2% el **conocimiento** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

2.- Se tenía como hipótesis que el sexo determina en un 3.5 la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que el sexo determina en un 4.0 la **opinión** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

3.- Se tenía como hipótesis que la edad determina en un 55% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la edad determina en un 60.3% el **conocimiento** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

4.- Se tenía como hipótesis que la edad determina en un 3.5 la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la edad determina en un 4.1 la **opinión** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

5.- Se tenía como hipótesis que la posición económica determina en un 75% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la posición económica determina en un 59.1% el **conocimiento** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

6.- Se tenía como hipótesis que la posición económica determina en un 3.0 la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la posición económica determina en un 4.1 la **opinión** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

7.- Se tenía como hipótesis que la posición familiar determina en un 55% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la posición familiar determina en un 59.0% el **conocimiento** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

8.- Se tenía como hipótesis que la posición familiar determina en un 4.5 la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la posición familiar determina en un 4.0 la **opinión** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

9.- Se tenía como hipótesis que la posición social determina en un 85% el **conocimiento** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la posición social determina en un 60.0% el **conocimiento** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

10.- Se tenía como hipótesis que la posición social determina en un 3.5 la **opinión** que tienen los usuarios de la biblioteca Enrique Jacob Gutiérrez respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece, ahora sabemos que la posición social determina en un 3.9 la **opinión** de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. El ordenamiento y el cuidado del acervo. México, 2000.
- 2.- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. El préstamo a domicilio. México, 2000.
- 3.- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. El servicio de consulta. México, 2000.
- 4.- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. La orientación a los usuarios. México, 2000.
- 5.- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Reglamento de los Servicios Bibliotecarios. México, 2000.
- 6.- Gallo Romo, Olga. Tesis en preparación de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas. UNAM, 2000.
- 7.- Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana de México, 1993.
- 8.- Herrero Berbero, Carlos. Las Bibliotecas en México en el siglo XIX. México: SEP Dirección General de Bibliotecas, 1987.
- 9.- Ley General de Bibliotecas. Diario Oficial de la Federación. Enero 21, 1988.
- 10.-López Romo, Heriberto. Técnicas de Investigación Sociedad, Cultura y Comunicación. México: CONACULTA- Addison Wesley Longman, 1988.
- 11.-Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994.
- 12.-Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. UNAM- Acatlán, 1991.
- 13.-Plan de Desarrollo Municipal 2000-2003. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, Estado de México, diciembre 2000.
- 14.-Poery Cervantes, Ricardo. Naucalpan de Juárez. Monografía Municipal. México: Instituto Mexiquense de Cultura, 1999.
- 15.-Programa de desarrollo nacional de los Servicios Bibliotecario y de Información de bibliotecas públicas. PRODENASBI. México: SEP- CONESCAL. 1980.
- 16.-Reglamento de la Administración Pública Centralizada. Gaceta Municipal No. 17. Febrero 27, 2000.

- 17.-Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar Investigaciones Sociales. México: Plaza y Valdés, 1992.
- 18.-Sametz, Linda. Vasconcelos el hombre del libro. La época de oro de las bibliotecas. México: UNAM, 1991.
- 19.-Santana Benhumea, Graciela. Naucalpan ayer y hoy. Coordinación Técnica de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, 1995.
- 20.-Seminario Extracurricular de Titulación de la Opinión Pública. Material proporcionado. ENEP Acatlán, México, 2002.

Resultados Específicos de la Encuesta

En este apartado se retoman las variables demográficas planteadas en el capítulo 3 que son: edad, sexo, posición familiar, posición económica y posición social.

A continuación se describen los resultados de opinión que arrojó cada una de las variables antes mencionadas.

Opinión según la Variable Sociodemográfica Sexo

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable sexo, teniendo como rangos el sexo femenino y el sexo masculino (Ver anexo 2).

Porcentaje de opinión por indicador de la población femenina

- El 23.3% de la población femenina que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 76.7% de la población femenina que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 56.7% de la población femenina que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 43.3% de la población femenina que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 91.7% de la población femenina que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población femenina que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 81.7% de la población femenina que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 18.3% de la población femenina que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.3% de la población femenina que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.7% de la población femenina que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.3% de la población femenina que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.7% de la población femenina que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 63.3% de la población femenina que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 36.7% de la población femenina que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 43.3% de la población femenina que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.7% de la población femenina que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.7% de la población femenina que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.3% de la población femenina que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.3% de la población femenina que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.7% de la población femenina que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 26.70% de la población femenina que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 73.3% de la población femenina que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 86.7% de la población femenina que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 13.3% de la población femenina que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 68.3% de la población femenina que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 31.7% de la población femenina que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población femenina que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población femenina que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población femenina que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población femenina que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población femenina que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población femenina que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 50.0% de la población femenina que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población femenina que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 43.3% de la población femenina que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.7% de la población femenina que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 43.3% de la población femenina que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.7% de la población femenina que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 63.3% de la población femenina que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 36.7% de la población femenina que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.5, en una escala de 5

Porcentaje de opinión por indicador de la población masculina.

- El 19.0% de la población masculina que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 81.0% de la población masculina que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 59.5% de la población masculina que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 40.5% de la población masculina que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 92.9% de la población masculina que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 7.1% de la población masculina que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 71.4% de la población masculina que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 28.6% de la población masculina que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 90.5% de la población masculina que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 9.5% de la población masculina que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 90.5% de la población masculina que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.5% de la población masculina que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población masculina que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población masculina que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.5% de la población masculina que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.5% de la población masculina que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 7.1% de la población masculina que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 92.9% de la población masculina que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 97.6% de la población masculina que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 2.4% de la población masculina que no conoce que las enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.3% de la población masculina que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporcionan toda la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población masculina que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporcionan la información que necesita en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.5% de la población masculina que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.5% de la población masculina que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 69.0% de la población masculina que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 31.0% de la población masculina que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 97.6% de la población masculina que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 2.4% de la población masculina que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 31.0% de la población masculina que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 69.0% de la población masculina que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 31.0% de la población masculina que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 69.0% de la población masculina que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 31.0% de la población masculina que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 69.0% de la población masculina que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.5% de la población masculina que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.5% de la población masculina que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.5% de la población masculina que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.5% de la población masculina que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.9, en una escala del 1 al 5.

- El 45.2% de la población masculina que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 54.8% de la población masculina que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

.2.2.1 Opinión según la Variable Sociodemográfica Grado Escolar

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable grado escolar teniendo como rangos el primero, segundo y tercer grado de secundaria (Ver anexo 3).

Porcentaje de opinión por indicador de la población de primer grado escolar de secundaria.

- El 16.1% de la población de primer grado que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 83.9% de la población de primer grado que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 58.1% de la población de primer grado que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 41.9% de la población de primer grado que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 93.5% de la población de primer grado que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 6.5% de la población de primer grado que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 80.6% de la población de primer grado que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 19.4% de la población de primer grado que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 80.6% de la población de primer grado que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 19.4% de la población de primer grado que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 80.6% de la población de primer grado que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 19.4% de la población de primer grado que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.3% de la población de primer grado que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.7% de la población de primer grado que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 54.8% de la población de primer grado que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.2% de la población de primer grado que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población de primer grado que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3 %de la población de primer grado que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 93.5% de la población de primer grado que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 6.5% de la población de primer grado que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población de primer grado que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población de primer grado que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 93.5% de la población de primer grado que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 6.5% de la población de primer grado que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población de primer grado que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población de primer grado que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 96.8% de la población de primer grado que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población de primer grado que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.3% de la población de primer grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.7% de la población de primer grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.3% de la población de primer grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.7% de la población de primer grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.1, en una escala del 1 al 5.

-
- El 61.3% de la población de primer grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.7% de la población de primer grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población de primer grado que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.1% de la población de primer grado que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población de primer grado que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 2.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.1% de la población de primer grado que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 54.8% de la población de primer grado que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.2% de la población de primer grado que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población escolar de segundo grado de secundaria.

- El 25.0% de la población de segundo grado que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 75.0% de la población de segundo grado que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 40.6% de la población de segundo grado que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 59.4% de la población de segundo grado que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 90.6% de la población de segundo grado que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 9.4% de la población de segundo grado que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 68.8% de la población de segundo grado que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 31.2% de la población de segundo grado que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 84.4% de la población de segundo grado que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 15.6% de la población de segundo grado que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 84.4% de la población de segundo grado que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 15.6% de la población de segundo grado que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 78.1% de la población de segundo grado que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 21.9% de la población de segundo grado que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 34.4% de la población de segundo grado que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 65.6% de la población de segundo grado que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.5% de la población de segundo grado que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.5% de la población de segundo grado que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 87.5% de la población de segundo grado que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.5% de la población de segundo grado que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 18.1% de la población de segundo grado que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 81.3% de la población de segundo grado que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 84.4% de la población de segundo grado que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 15.6% de la población de segundo grado que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.9% de la población de segundo grado que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.1% de la población de segundo grado que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población de segundo grado que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 0.0% de la población de segundo grado que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población de segundo grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población de segundo grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población de segundo grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población de segundo grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población de segundo grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población de segundo grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población de segundo grado que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población de segundo grado que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.

- El 75.0% de la población de segundo grado que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 25.0% de la población de segundo grado que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 53.1% de la población de segundo grado que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 46.9% de la población de segundo grado que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.7, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población de tercer grado de secundaria.

- El 23.1% de la población de tercer grado que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 76.9% de la población de tercer grado que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 71.8% de la población de tercer grado que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 28.2% de la población de tercer grado que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 92.3% de la población de tercer grado que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 7.7% de la población de tercer grado que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 82.1% de la población de tercer grado que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 17.9% de la población de tercer grado que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 1.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población de tercer grado que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población de tercer grado que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población de tercer grado que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población de tercer grado que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.5 % de la población de tercer grado que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.5% de la población de tercer grado que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.5%, en una escala del 1 al 5.

-
- El 38.5% de la población de tercer grado que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.5% de la población de tercer grado que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 7.7% de la población de tercer grado que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 92.3% de la población de tercer grado que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.9% de la población de tercer grado que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.1% de la población de tercer grado que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 2.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.9% de la población de tercer grado que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.1% de la población de tercer grado que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.2% de la población de tercer grado que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 12.8% de la población de segundo grado que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 69.2% de la población de tercer grado que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1%, en una escala del 1 al 5.
 - El 30.8% de la población de tercer grado que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población de tercer grado que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población de tercer grado que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.0% de la población de tercer grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.0 % de la población de tercer grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.0% de la población de tercer grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.0% de la población de tercer grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 41.0% de la población de tercer grado que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.0% de la población de tercer grado que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.9% de la población de tercer grado que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.1% de la población de tercer grado que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.9% de la población de tercer grado que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.1% de la población de tercer grado que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.0% de la población de tercer grado que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.0% de la población de tercer grado que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.1, en una escala del 1 al 5.

Opinión según la Variable Sociodemográfica por el lugar de nacimiento dentro de su familia

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable lugar de nacimiento dentro de la familia, teniendo como rangos primero, en medio y último (Ver anexo 4).

Porcentaje de opinión por indicador de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento dentro de su familia.

- El 20.6% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 79.4% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 58.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 41.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 91.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 79.4% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 20.6% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 41.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.9% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.1% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.1% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.9% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 91.2% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.8% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.6% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.4% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 97.1% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 2.9% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0 % de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 50.0% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 44.1% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 55.9% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 44.1% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 55.9% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.

- El 55.9% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 44.1% de la población que ocupa el primer lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que ocupa por el momento en que sucede su nacimiento, el lugar de en medio dentro de su familia.

- El 24.3% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 75.7% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 62.2% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 37.8% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 91.9% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 8.1% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 81.1% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 18.9% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 86.5% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 13.5% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 86.5% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 13.5% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 2.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.7% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.1, en una escala del 1 al 5.

-
- El 24.3% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.9% , en una escala del 1 al 5.
 - El 43.2% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.8% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 13.5% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 86.5% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.9% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.1% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 27.0% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta

-
- le proporciona toda la información que necesita en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
- El 73.0% de la población que ocupa por el lugar de su nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 89.2% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.8% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.9% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3, en una escala del 1 al 5..
 - El 35.1% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.9% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 54.1 % de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.9% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio de nacimiento, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 54.1% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.9% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 54.1% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 62.2% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 37.8% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 62.2% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

- El 37.8% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 70.3% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 29.7% de la población que ocupa por su lugar de nacimiento dentro de su familia el de en medio, no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia.

- El 19.4% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 80.6% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 51.6% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 48.4% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 93.5% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 6.5% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0 % de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que ocupa en el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 61.3% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 2.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.7% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.1% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 22.6% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 77.4% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.9% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.1% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.9% , en una escala del 1 al 5.
 - El 29.0% de la población que ocupa en el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 29.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.1% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.4, en una escala del 1 al 5.

- El 41.9% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 58.1% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 38.7% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 61.3% de la población que ocupa el último lugar de nacimiento en su familia y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

.2.2.2 Opinión según la variable Sociodemográfica Edad de los Hermanos

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable edad de los hermanos, teniendo como rangos hermanos menores de 11 años, entre 12 y 17 años y mayores de 18 años (Ver anexo 5).

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene hermanos menores de 11 años.

- El 22.6% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 77.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - EL 48.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 51.6% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.9% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.1% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.1% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.9% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 87.1% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.9% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 96.8% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 96.8% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.0% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 96.8% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.4% , en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.9, en una escala del 1 al 5.

-
- El 96.8% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 51.6% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 48.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 51.6% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 48.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 51.6% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 48.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.1, en una escala del 1 al 5.

- El 51.6% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 48.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 51.6.% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 48.4% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 58.1 de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 41.9% de la población que tiene hermanos menores de 11 años y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años.

- El 22.2% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 77.8% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - EL 69.4% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 30.6% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 86.1% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 13.9% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 86.1% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 13.9% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.1% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.9% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 83.3% de la población que ocupa hermanos entre 12 y 17 años que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 97.2% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 2.8% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5..

-
- El 25.0% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 58.3% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 44.4% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años que y conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 55.6% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 44.4.% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 55.6% de la población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población que tiene el entre 12 y 17 años y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.3% de la población que tiene entre 12 y 17 años y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.1, en una escala de 5

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene hermanos mayores de 18 años.

- El 20.0% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 80.0% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- EL 54.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 45.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 94.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 5.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 65.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 34.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 94.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 74.3 % de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 34.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 65.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 8.6% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.4% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 82.9% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 17.1% de la población que tiene hermanos mayores de 18 y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 17.1% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 82.9% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 65.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5..

-
- El 34.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 34.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 65.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 34.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 65.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 34.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 65.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 54.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 54.3% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.7% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que tiene hermanos mayores de 18 años y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

Opinión según la Variable Sociodemográfica Acompañantes

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable acompañantes a la biblioteca, teniendo como rangos mamá, hermano mayor, solo o en grupo (Ver anexo 6).

Porcentaje de opinión por indicador de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca.

- El 00.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- EL 100.0% de la población que son acompañados por su mamá a la y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0 % de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 85.7% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 14.3% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 85.7% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1 % de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 2.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 14.3% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que el que el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 42.9% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que son acompañados por su mamá a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.8, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que son acompañados a la biblioteca por su hermano mayor.

- El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
- El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- EL 33.3% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7 % de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano a la biblioteca y mayor que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0 % de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 2.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.3% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 1.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 1.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 1.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que son acompañados por su hermano mayor a la biblioteca y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que asiste sola a la biblioteca.

- El 25.8% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 5.8, en una escala del 1 al 5.
- El 74.2% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- EL 74.2% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 25.8 % de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 2.6, en una escala del 1 al 5.
- El 93.5% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 6.5% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
- El 80.6% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 19.4% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.7, en una escala del 1 al 5.

-
- El 96.8% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 96.8% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5 % de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.6% , en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 12.9% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.1% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.1% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.9% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que asiste solo a la biblioteca que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1% , en una escala del 1 al 5.

-
- El 32.3% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

- El 45.2% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 54.8% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 45.2% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 54.8% de la población que asiste solo a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 67.7% de la población que asiste solo a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 32.3% de la población que asiste solo a la biblioteca que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.1, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que asiste en grupo a la biblioteca

- El 21.0% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 79.0% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - EL 50.0% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 77.4% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 22.6% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 85.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 69.4% de la población que en grupo asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 30.6% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.0%, en una escala del 1 al 5.
 - El 45.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 54.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.1% de la población que asiste en grupo que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.9% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 93.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.7, en una escala del 1 al 5.

-
- El 6.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 74.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.7% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.3% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 0.0% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 46.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 53.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 46.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 53.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 46.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 53.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 54.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

- El 45.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 54.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 45.2% de la población que asiste grupo a la biblioteca y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 53.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 53.2% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 46.8% de la población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

.2.2.3 Opinión según la Variable Sociodemográfica Tiempo de Traslado

A continuación se muestran los resultados de opinión que arrojó la variable tiempo de traslado, teniendo como rangos entre 15 y 30 minutos, entre 31 y 60 minutos, mas de una hora (Ver anexo 7).

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca de entre 15 y 30 minutos.

- El 21.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 78.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- EL 58.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 41.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 91.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 8.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 82.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca de entre 15 y 30 minutos y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 17.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 89.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 89.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 14 y 30 minutos y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7%, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 58.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 89.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 10.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5..
 - El 29.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

- El 59.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 40.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 59.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 55.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 44.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 55.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 44.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 58.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.7, en una escala del 1 al 5.

- El 41.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 15 y 30 minutos que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala de 5

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca de entre 31 y 60 minutos.

- El 19.0% de la población cuyo tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 81.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- EL 47.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 52.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
- El 95.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 4.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 1.0, en una escala del 1 al 5.
- El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca de entre 31 y 60 minutos y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.

-
- El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.5% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.4%, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 66.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 19.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 81.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.7, en una escala del 1 al 5.

-
- El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 76.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.4% , en una escala del 1 al 5..
 - El 23.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 95.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 4.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 61.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 23.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 76.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 23.8% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 76.2% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

- El 42.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca entre 31 y 60 minutos y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despertar su curiosidad en un 4.8, en una escala de 5

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora.

- El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- EL 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 2.0, en una escala del 1 al 5.
- El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
- El 42.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 57.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 1.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.1% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.9% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.3% , en una escala del 1 al 5..
 - El 71.40% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 14.30% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 85.7% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 14.3% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca mas de una hora y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 5.0% , en una escala del 1 al 5..
 - El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca mas de una hora y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por mas de una hora y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por mas de una hora y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 2.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 2.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 28.6% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por más de una hora y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 2.5, en una escala del 1 al 5.

- El 71.4% de la población que tiene un tiempo de traslado a la biblioteca por mas de una hora y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despertan su curiosidad en un 4.2, en una escala de 5

.2.2.4 Opinión según la Variable Sociodemográfica por la ubicación donde se encuentra su casa

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene su casa en colonia.

- El 21.5% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 78.5% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- EL 57.0% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 43.0% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
- El 91.4% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 8.6% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 77.4% de la población que tiene su casa en colonia, conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 22.6% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.3% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8%, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 58.1% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.8% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 89.2% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.6% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.4% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.0% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 71.0% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 89.2% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.8% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 65.6% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 34.4% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 98.9% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 1.1% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.9% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.1% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.9% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.1% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.9% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 59.1% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 52.7% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 47.3% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 52.7% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 47.3% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 57.0% de la población que tiene su casa en colonia y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 43.0% de la población que tiene su casa en colonia y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala de 5

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene su casa en un pueblo.

- El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- EL 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
- El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

- El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 50.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 50.0% de la población que tiene su casa en pueblo y que no conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.5, en una escala de 5

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene su casa en fraccionamiento.

- El 20.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 80.0% de la población que tiene su casa en, fraccionamiento y que no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- EL 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 80.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 20.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 1.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 2.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.0, en una escala del 1 al 5..
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 2.5, en una escala del 1 al 5.

- El 20.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 80.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.2% , en una escala del 1 al 5..
- El 0.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
- El 100.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 0.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 2.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

- El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 40.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 60.0% de la población que tiene su casa en fraccionamiento y que conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

Opinión según la Variable Sociodemográfica la propiedad de su casa

- El 19.2% de la población que tiene casa propia, conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 80.8% de la población que tiene casa propia, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- EL 63.0% de la población que tiene casa propia, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.8, en una escala del 1 al 5.

-
- El 37.0% de la población que tiene casa propia, no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 93.2% de la población que tiene casa propia, conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 6.8% de la población que tiene casa propia, no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 76.7% de la población que tiene casa propia, conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 23.3% de la población que tiene casa propia, no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.4% de la población que tiene casa propia, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.6% de la población que tiene casa propia, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.4% de la población que tiene casa propia, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.6% de la población que tiene casa propia, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 74.0% de la población que tiene casa propia, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 26.0% de la población que tiene casa propia, no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 43.8% de la población que tiene casa propia, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.2% de la población que tiene casa propia, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene casa propia, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene casa propia, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene casa propia, conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene casa propia, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 31.5% de la población que tiene casa propia, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 68.5% de la población que tiene casa propia, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
- El 87.7% de la población que tiene casa propia, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 12.3% de la población que tiene casa propia, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 72.6% de la población que tiene casa propia, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2% , en una escala del 1 al 5..
- El 27.4% de la población que tiene casa propia, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 98.6% de la población que tiene casa propia, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 1.4% de la población que tiene casa propia, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 43.8% de la población que tiene casa propia, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 56.2% de la población que tiene casa propia, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 43.8% de la población que tiene casa propia, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.2% de la población que tiene casa propia, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 43.8% de la población que tiene casa propia, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 56.2% de la población que tiene casa propia, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 49.3% de la población que tiene casa propia, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.7% de la población que tiene casa propia, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 49.3% de la población que tiene casa propia, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.7% de la población que tiene casa propia, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 52.1% de la población que tiene casa propia, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.9, en una escala del 1 al 5.

- El 47.9% de la población que tiene casa propia, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene casa rentada.

- El 33.3% de la población que tiene casa rentada conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que tiene casa rentada, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- EL 41.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 58.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.1, en una escala del 1 al 5.
- El 91.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 8.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
- El 83.3% de la población que tiene casa rentada, conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 16.7% de la población que tiene casa rentada, no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

-
- El 75.0% de la población que tiene casa rentada, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 75.0% de la población que tiene casa rentada, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 25.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 33.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 5.0% , en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 16.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 66.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.3% , en una escala del 1 al 5..

-
- El 33.3% de la población que tiene casa rentada, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene casa rentada, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene casa rentada, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene casa rentada, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene casa rentada, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

- El 50.0% de la población que tiene casa rentada, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
- El 50.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 50.0% de la población que tiene casa rentada, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 50.0% de la población que tiene casa rentada, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 66.7% de la población que tiene casa rentada, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 33.3% de la población que tiene casa rentada, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.5, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador de la población que tiene casa compartida con otros familiares.

- El 23.5% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
- El 76.5% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- EL 47.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 52.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.2% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.8% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 76.5% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 23.5% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 94.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 94.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 5.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.3% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.7% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.2% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 68.0% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.8% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.2% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 3.7, en una escala del 1 al 5.

-
- El 29.4% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.6% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 88.2% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 11.8% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 52.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 47.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 100.0% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2, en una escala del 1 al 5..
 - El 0.0% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 0.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 29.4% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.6% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.4% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.6% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.4% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.6% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 52.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 47.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 3.1, en una escala del 1 al 5.

- El 52.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 47.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.1, en una escala del 1 al 5.
- El 52.9% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 47.1% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.1, en una escala del 1 al 5.
- El 64.7% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera que despertan su curiosidad en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
- El 35.3% de la población que tiene casa compartida con otros familiares, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera que despertan su curiosidad en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

Opinión según la Variable Sociodemográfica elaboración de Trabajos Escolares

- El 25.5% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 74.5% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - EL 57.4% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 42.6% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 93.6% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 6.4% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.2% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares a mano conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.8% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 17.0% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 83.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 17.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 63.8% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 36.2% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.6% , en una escala del 1 al 5..
 - El 40.4% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 59.6% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.6% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 89.4% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 89.4% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que las enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 10.6% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 17.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.2% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.8% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.7% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.3% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.3% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.7% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 3.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.3% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.7% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.3% de la población que realiza sus trabajos a mano, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.7% de la población que realiza sus trabajos a mano, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 55.3% de la población que realiza sus trabajos a mano, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.9, en una escala del 1 al 5.

- El 44.7% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 55.3% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 44.7% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 51.1% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
- El 48.9% de la población que realiza sus trabajos escolares a mano, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador que realiza sus trabajos escolares en computadora.

- El 20.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
- El 79.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

-
- EL 58.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.5% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.5% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 91.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 91.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 8.3% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
 - El 29.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.6% en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 50.0% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 4.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 95.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

-
- El 95.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 4.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 95.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 4.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 70.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2% , en una escala del 1 al 5..
 - El 29.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.1, en una escala del 1 al 5.

-
- El 95.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 4.2% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
 - El 58.3% de la población que realiza sus trabajos en computadora, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que realiza sus trabajos en computadora, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.7% de la población que realiza sus trabajos en computadora, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.7, en una escala del 1 al 5.

- El 58.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.9, en una escala del 1 al 5.
- El 41.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
- El 58.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
- El 60.9% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 3.4, en una escala del 1 al 5.
- El 39.1% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

Porcentaje de opinión por indicador que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir.

- El 16.1% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 83.9% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que el fichero es el lugar indicado para buscar la localización de un libro, evalúa que están ordenados en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- EL 58.1% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 41.9% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que los anaqueles son el lugar indicado para tomar un libro, considera que localizarlo dentro de los mismos es fácil en un 2.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 90.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 9.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que el bibliotecario debe apoyarlo a localizar su material, considera que éste siempre le ayuda en un 3.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 80.6% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es fácil de descifrar en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 19.4% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que la clasificación de los libros sirve para localizarlos, considera que esta es una tarea fácil en un 2.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 96.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares a máquina de escribir, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que están en buen estado físico en un 5.0, en una escala del 1 al 5.

-
- El 96.8% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 3.2% de la población que tiene realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que dentro de sus páginas el libro tiene impreso el sello de la biblioteca, considera que la biblioteca cuenta con los últimos libros del S.I.D.A. en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 67.7% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.7, en una escala del 1 al 5.
 - El 32.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir conoce que la expedición de la credencial para préstamo a domicilio es gratuita, considera que son muchos los requisitos para obtenerla en un 3.9% en una escala del 1 al 5..
 - El 38.70% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, consideran que hay suficientes en la biblioteca en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que 3 es el máximo número de libros que se permiten sacar con la credencial de préstamo a domicilio, considera que hay suficientes en la biblioteca en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 12.9% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es tiempo suficiente para realizar su investigación en un 4.8, en una escala del 1 al 5.
 - El 87.1% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que 8 días dura el préstamo a domicilio, considera que es suficiente para realizar su investigación en un 4.3, en una escala del 1 al 5.

-
- El 93.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 6.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que la enciclopedias se encuentran disponibles en libros, considera que están en buen estado en un 5.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 38.70% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona toda la información que necesita en un 4.3, en una escala del 1 al 5.
 - El 61.3% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que la información del año pasado se localiza en el anuario, considera que los materiales de la sala de consulta le proporciona la información que necesita en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 83.9% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 16.1% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que en la sala de consulta se encuentran las enciclopedias, considera que es el lugar adecuado para localizar una palabra en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 77.4% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 4.2% , en una escala del 1 al 5..
 - El 22.6% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que las señalizaciones dentro de la biblioteca muestran como está organizada, considera que permiten mostrar los servicios con que cuenta en un 3.6, en una escala del 1 al 5.

-
- El 100.0% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, consideran que éste le brinda la confianza suficiente en un 4.4, en una escala del 1 al 5.
 - El 0.0% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que dentro del servicio de orientación a los usuarios el papel del bibliotecario es orientarlo, considera que éste le brinda la confianza suficiente en un 0.0, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en computadora, conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera necesario implementar una de estas al inicio del ciclo escolar en un 4.1, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos los bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.5, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que son pocos bibliotecarios que atienden a los usuarios en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 35.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.6, en una escala del 1 al 5.
 - El 64.5% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce el servicio de visitas guiadas, considera que el bibliotecario está preparado para resolver sus dudas en un 4.2, en una escala del 1 al 5.

- El 48.4% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 4.0, en una escala del 1 al 5.
- El 51.6% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que éste debería presentarse más tarde en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 48.4% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, que conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.6, en una escala del 1 al 5.
- El 51.6% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, no conoce que a las 10.00 hrs. se realiza el círculo de lectura para jóvenes, considera que el bibliotecario tiene la chispa suficiente para mantenerlo entretenido durante el evento en un 3.8, en una escala del 1 al 5.
- El 59.4% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.2, en una escala del 1 al 5.
- El 40.6% de la población que realiza sus trabajos escolares en máquina de escribir, conoce que el cartel es el medio por el cual se difunden los eventos en la biblioteca, considera despiertan su curiosidad en un 4.4, en una escala del 1 al 5.

2.3.4 Promedio de Opinión por categoría según las diferentes variables demográficas

Los promedios están considerados tomando como base una escala del 1 al 5, en donde 5 es la máxima calificación y 1 la mínima.

- La población total que sí conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras la que no lo conoce lo califica con un 3.7.

-
- La población total que sí conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.3; mientras la que no lo conoce lo califica con un 4.1.
 - La población total que sí conoce el servicio consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras la que no lo conoce lo califica con un 4.1.
 - La población total que sí conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.2; mientras la que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población total que sí conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.7; mientras la que no lo conoce lo califica con un 3.9.
 - El sexo femenino que sí conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras el sexo femenino que no lo conoce lo califica con un 3.5.
 - El sexo femenino que sí conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.2; mientras el sexo femenino que no lo conoce lo califica con un 4.0.
 - El sexo femenino que sí conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras el sexo femenino que no lo conoce lo califica con un 4.1.
 - El sexo femenino que sí conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras el sexo femenino que no lo conoce lo califica con un 3.2.
 - El sexo femenino que sí conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.5; mientras el sexo femenino que no lo conoce lo califica con un 3.9.
 - El sexo masculino que sí conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.1; mientras el sexo masculino que no lo conoce lo califica con un 4.0.

-
- El sexo masculino que sí conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.5; mientras el sexo masculino que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - El sexo masculino que sí conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras el sexo masculino que no lo conoce lo califica con un 4.0.
 - El sexo masculino que sí conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.3; mientras el sexo masculino que no lo conoce lo califica con un 4.3.
 - El sexo masculino que sí conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 4.1; mientras el sexo masculino que no lo conoce lo califica con un 4.0.
 - La población de primer grado que sí conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras la población de primer grado que no lo conoce lo califica con un 3.7.
 - La población de primer grado que sí conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.4; mientras la población de primer grado que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población de primer grado que sí conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población de primer grado que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población de primer grado que sí conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población de primer grado que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población de primer grado que sí conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.3; mientras la población de primer grado que no lo conoce lo califica con un 3.9.
 - La población de segundo grado que sí conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población de segundo grado que no lo conoce lo califica con un 3.9.

-
- La población de segundo grado que sí conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.4; mientras la población de segundo grado que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población de segundo grado que sí conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población de segundo grado que no lo conoce lo califica con un 4.3.
 - La población de segundo grado que sí conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.2; mientras la población de segundo grado que no lo conoce lo califica con un 3.3.
 - La población de segundo grado que sí conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población de segundo grado que no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población de tercer grado que sí conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población de tercer grado que no lo conoce lo califica con un 2.4.
 - La población de tercer grado que sí conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.1; mientras la población de tercer grado que no lo conoce lo califica con un 4.1.
 - La población de tercer grado que sí conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras la población de tercer grado que no lo conoce lo califica con un 3.7.
 - La población de tercer grado que sí conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.2; mientras la población de tercer grado que no lo conoce lo califica con un 3.2.
 - La población de tercer grado que sí conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras la población de tercer grado que no lo conoce lo califica con un 3.8.
 - La población que ocupa el primer lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 4.2.

-
- La población que ocupa el primer lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.2; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce, lo califica con un 4.3.
 - La población que ocupa el primer lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población que ocupa el primer lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.4 mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 4.3.
 - La población que ocupa el primer lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 3.9.
 - La población que ocupa el lugar de en medio por su nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 3.6.
 - La población que ocupa el lugar de en medio por su nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.5; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce, lo califica con un 4.1.
 - La población que ocupa el lugar de en medio por su nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 4.2.
 - La población que ocupa el lugar de en medio por su nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 3.2.

-
- La población que ocupa el lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.8; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 4.1
 - La población que ocupa el último lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.8; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 3.8.
 - La población que ocupa el último lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.1; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce, lo califica con un 3.9.
 - La población que ocupa el último lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.2; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 4.1.
 - La población que ocupa el último lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de orientación de usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 3.3
 - La población que ocupa el último lugar de nacimiento dentro de su familia y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.6; mientras la población que ocupa el mismo lugar y no lo conoce lo califica con un 3.9
 - La población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.7; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.

-
- La población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de orientación a usuarios lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población que tiene hermanos menores de 11 años y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.8; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de orientación a usuarios lo califica con un promedio de 4.2; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.2.
 - La población que tiene hermanos entre 12 y 17 años y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.

-
- La población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.8.
 - La población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.3; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de orientación a usuarios lo califica con un promedio de 4.0; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.3.
 - La población que tiene hermanos mayores de 18 años y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.7; mientras la población que tiene hermanos de la misma edad y no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que es acompañada por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.3.
 - La población que es acompañada por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.8; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población que es acompañada por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.0.

-
- La población que es acompañada por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.5; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.7.
 - La población que es acompañada por su mamá a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 4.7.
 - La población que es acompañada por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 1.8.
 - La población que es acompañada por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 1.7; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.0.
 - La población que es acompañada por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.3.
 - La población que es acompañada por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 3.0; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 2.8.
 - La población que es acompañada por su hermano mayor a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.7.
 - La población que asiste sola a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.1; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.3.

-
- La población que asiste sola a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.2; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que asiste sola a la biblioteca y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que asiste sola a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.0.
 - La población que asiste sola a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.4; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.5.
 - La población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.8.
 - La población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.4; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 3.4.

-
- La población que asiste en grupo a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no conoce el servicio lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que ocupa entre 15 y 30 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que ocupa entre 15 y 30 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que ocupa entre 15 y 30 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.8.
 - La población que ocupa entre 15 y 30 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.2; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.3.
 - La población que ocupa entre 15 y 30 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.8; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.7.
 - La población que ocupa entre 31 y 60 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.1; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.6.
 - La población que ocupa entre 31 y 60 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 4.4; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.

-
- La población que ocupa entre 31 y 60 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.4.
 - La población que ocupa entre 31 y 60 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.6; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población que ocupa entre 31 y 60 minutos en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.7; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.5.
 - La población que ocupa más de una hora en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.5; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.8.
 - La población que ocupa más de una hora en trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica con un promedio de 2.6; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que ocupa más de una hora en trasladarse a la biblioteca y que y que conoce el servicio de consulta lo califica 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.8.
 - La población que ocupa más de una hora para trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.9.
 - La población que ocupa más de una hora para trasladarse a la biblioteca y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.0, mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.6.

-
- La población cuya casa se ubica dentro de una colonia y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población cuya casa se ubica dentro de una colonia y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población cuya casa se ubica dentro de una colonia y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.4.
 - La población cuya casa se ubica dentro de una colonia y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio 4.2; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.
 - La población cuya casa se ubica dentro de una colonia y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.8; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un pueblo y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.3.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un pueblo y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 2.7; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.3.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un pueblo y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.6; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.7.

-
- La población cuya casa se ubica dentro de un pueblo y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.6.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un pueblo y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 1.5; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un fraccionamiento y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.3.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un fraccionamiento y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 3.5; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.0.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un fraccionamiento y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 3.0; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.1.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un fraccionamiento y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.3.
 - La población cuya casa se ubica dentro de un fraccionamiento y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.8; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población cuya casa es propia y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.7.
 - La población cuya casa es propia y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 2.6; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.

-
- La población cuya casa es propia y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 2.9.
 - La población cuya casa es propia y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población cuya casa es propia y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.7; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.
 - La población cuya casa es rentada y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.2; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población cuya casa es rentada y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 4.2; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.5.
 - La población cuya casa es rentada y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.9.
 - La población cuya casa es rentada y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.1.
 - La población cuya casa es rentada y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población cuya casa es compartida con otros familiares y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.6.
 - La población cuya casa es compartida con otros familiares y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.

-
- La población cuya casa es compartida con otros familiares y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.7.
 - La población cuya casa es compartida con otros familiares y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.5; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.4.
 - La población cuya casa es compartida con otros familiares y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.5.
 - La población que realiza sus trabajos a mano y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que realiza sus trabajos a mano y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.
 - La población que realiza sus trabajos a mano y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.4; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.1.
 - La población que realiza sus trabajos a mano y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.1.
 - La población que realiza sus trabajos a mano y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.8.
 - La población que realiza sus trabajos en computadora y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.0.

-
- La población que realiza sus trabajos en computadora y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 4.5; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población que realiza sus trabajos en computadora y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.8.
 - La población que realiza sus trabajos en computadora y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.1; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.4.
 - La población que realiza sus trabajos en computadora y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.1.
 - La población que realiza sus trabajos en máquina de escribir y que conoce el servicio de estantería abierta lo califica con un promedio de 4.0; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9.
 - La población que realiza sus trabajos en máquina de escribir y que conoce el servicio de préstamo a domicilio lo califica 4.3; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.3.
 - La población que realiza sus trabajos en máquina de escribir y que conoce el servicio de consulta lo califica con un promedio de 4.2; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 4.2.
 - La población que realiza sus trabajos en máquina de escribir y que conoce el servicio de orientación a los usuarios lo califica con un promedio de 4.2; mientras que la población que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.1.

-
- La población que realiza sus trabajos en máquina de escribir y que conoce el servicio de fomento a la lectura lo califica con un promedio de 3.9; mientras que la población en la misma situación y que no lo conoce lo califica con un promedio de 3.9