



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS

Y DE LA INFORMACIÓN

El uso de las fuentes y recursos informativos en comunidades estudiantiles de educación media superior: International American School of Cancun y Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil

TESIS

Que para optar por el grado de
Maestro en Bibliotecología y Estudios de la Información

PRESENTA:

Lic. Laura Martínez Capistrán

TUTOR PRINCIPAL

Dra. Angélica Guevara Villanueva
Facultad de Filosofía y Letras, UNAM
Instituto de Matemáticas, UNAM



Facultad de Filosofía y Letras

Ciudad de México, Febrero de 2018



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.

Agradecimientos

**A la Universidad Nacional Autónoma de México,
el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información
y a la Facultad de Filosofía y Letras.**

Por abrirme sus puertas y dejarme ser parte de su comunidad, espero que este trabajo pueda motivar a otros estudiantes a generar otras investigaciones y más conocimiento.

A mi tutora:

Con todo respeto y admiración para una excelente mujer Dra. Angélica Guevara Villanueva, por su guía y enseñanza, gracias por sus consejos e intervenciones. Estar a su lado durante este proceso ha sido enriquecedor, gracias por creer en mí. Admiro su entrega académica y el empuje que me transmitió durante este tiempo, quedan atesorados más allá de este trabajo.

A mis sínodos:

Dra. Judith Licea Ayala
Dr. Juan José Calva González
Dr. Fermín López
Dra. Celia Mireles Cárdenas
Gracias infinitas por sus observaciones y comentarios, siempre puntuales, sin duda enriquecieron este trabajo.

A los directivos y autoridades del

Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil e
International American School of Cancun, por la información proporcionada y las facilidades para este estudio.
Convivir con ambas comunidades fue una excelente experiencia profesional y humana.

Dedicatoria

Mi familia:

Para mis hijos Andrés y Elías, con todo mi cariño y gratitud por su paciencia, su apoyo, su comprensión, por tantos cafés preparados mientras hacía mis tareas, pero sobre todo por inspirarme a ser mejor cada día, son lo mejor de mi vida, los amo. Espero que este logro pueda motivarlos para alcanzar las metas que se propongan.

A mi esposo Luis, por ser parte esencial en este proceso, por su apoyo incondicional y estar siempre a mí lado.

Con cariño a mis padres y hermanos, aunque estoy a kilómetros de distancia, siempre serán mi inspiración y modelo a seguir.

Mis amigos:

Sin saberlo me acompañaron en muchas noches de desvelo, en muchas ocasiones fueron mi contacto con el mundo exterior, sus sonrisas y palabras de aliento me hicieron más llevadero este camino, definitivamente valoro vivir en esta era tecnológica.

Los usuarios de “mi biblioteca”

Ustedes han sido el motivo que propició esta investigación, conocer sus intereses y perspectivas, me ayuda a comprender los procesos que viven al realizar una investigación, este trabajo está dedicado a servirles mejor

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1 LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN COMUNIDADES ESTUDIANTILES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR	1
1.1. Conceptos, finalidad y antecedentes	1
1.1.1 Conceptos	7
1.1.2. Antecedentes	16
1.1.3 Importancia de los estudios	17
1.1.4 Tipos de estudios de usuarios	19
1.2 Comportamiento informativo	22
1.2.1 Modelos de comportamiento	26
1.3 Los estudios de usuarios sobre el comportamiento informativo en comunidades estudiantiles de educación media superior.	30
1.3.1 Panorama nacional	30
1.3.2 Panorama internacional	32
CAPÍTULO 2 LAS COMUNIDADES ESTUDIANTILES PERTENECIENTES AL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL CANCÚN 3 BONFIL Y LA INTERNATIONAL AMERICAN SCHOOL OF CANCUN	34
2.1 ¿Quién es el Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil?	34
2.1.1 Finalidad	37
2.1.2 Modelo educativo	39
2.1.3 Infraestructura	42
2.1.3.1 Biblioteca	44
2.1.3.1.1 Servicios que ofrece	45
2.1.3.1.2 Usuarios	47
2.2 ¿Quién es la International American School of Cancun?	47
2.2.1 Finalidad	51
2.2.2 Modelo educativo	54
2.2.3 Infraestructura	58
2.2.3.1 Biblioteca	59
2.2.3.1.1 Servicios que ofrece	62
2.2.3.1.2 Usuarios	64

<i>CAPÍTULO 3 ANÁLISIS SOBRE EL USO DE LAS FUENTES Y RECURSOS INFORMATIVOS POR LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL 3 BONFIL Y DE LA INTERNATIONAL AMERICAN SCHOOL OF CANCUN</i>	66
3.1. Características de la comunidad estudiantil	66
3.2. Metodología	68
3.3. Resultados	72
<i>DISCUSIÓN</i>	131
<i>CONCLUSIONES</i>	136
<i>OBRAS CONSULTADAS</i>	141
<i>Anexos</i>	148
Anexo 1	149
Anexo 2	150
Anexo 2	154
Anexo 3	155
Anexo 4	156

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Diagrama de comunidad, clientes, usuarios y lector	10
Figura 2 Conceptos relacionados con los estudios de usuarios	20
Figura 3 Modelo Kuhlthau (2012)	28
Figura 4 Modelo NEIN (2004)	29
Figura 5 Plantel Colegio de Bachilleres Cancún 3	36
Figura 6 Portal Mejora tu escuela (2017) resultados COBACH Cancún 3	42
Figura 7 Biblioteca COBACH Cancún 3	44
Figura 8 Plantel la International American School Cancún	53
Figura 9 Portal Mejora tu escuela (2017) Resultados IAS Cancun	57
Figura 10 Biblioteca IAS Cancun	59
Figura 11 Página web y Catálogo de biblioteca IAS Cancun High School	61
Figura 12 Alumnos de COBACH Cancún 3 durante la aplicación de la encuesta	68
Figura 13 Alumnos de IAS Cancun durante la aplicación de la encuesta	69
Figura 14 Cuestionarios antes de la aplicación	71
Figura 15 Uso del Internet en México	135
Figura 16 Uso porcentual de Internet por entidad federativa 2014.....	152
Figura 17 Acceso eléctrico en México.....	155
Figura 18 Resultados de la prueba PLANEA obtenidos por COBACH Cancún 3	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Recursos Informativos y Fuentes de Información.....	24
Tabla 2 Plantilla escolar en Colegio de Bachilleres Cancún 3.....	35
Tabla 3 Plan de estudios COBACH Cancún 3 2014.....	39
Tabla 4 Estadísticas de servicios en la biblioteca de COBACH Cancún 3.....	47
Tabla 5 Currícula de la International American School of Cancun	54
Tabla 6 Protocolo para el uso de Internet en estudiantes de IAS Cancun	55
Tabla 7 Plantilla escolar en preparatoria de la International American School of Cancun	56
Tabla 8 Acervo bibliográfico de IAS primaria y secundaria	59
Tabla 9 Estadísticas anuales de servicios en la biblioteca de IAS Cancun	64
Tabla 10 Alumnos a encuestar	70

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Edad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	73
Gráfica 2 Edad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	73
Gráfica 3 Género en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	74
Gráfica 4 Género en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3.....	74
Gráfica 5 Nacionalidad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	75
Gráfica 6 Nacionalidad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	75
Gráfica 7 Grado escolar en los alumnos encuestados en preparatoria en IAS Cancun	76
Gráfica 8 Grado escolar en los alumnos encuestados en COBACH Cancún 3	77
Gráfica 9 Lengua materna en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	77
Gráfica 10 Lengua materna en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	78
Gráfica 11 Familia en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	79
Gráfica 12 Familia en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	79
Gráfica 13 Actividad remunerada en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	80
Gráfica 14 Actividad remunerada en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	80
Gráfica 15 Zona en la que viven los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	81
Gráfica 16 Zona en la que viven los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3.....	82
Gráfica 17 Tipo de vivienda los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun.....	83
Gráfica 18 Tipo de vivienda los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	83
Gráfica 19 Internet en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun.....	84
Gráfica 20 Internet en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3.....	84
Gráfica 21 Dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	85
Gráfica 22 Dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	85
Gráfica 23 Tipos de dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancún ..	86
Gráfica 24 Tipos de dispositivos en el hogar alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3.	87
Gráfica 25 Libros en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	88
Gráfica 26 Libros en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	88
Gráfica 27 Suscripción a publicaciones periódicas de los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	89
Gráfica 28 Suscripción a publicaciones periódicas de los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3	89
Gráfica 29 Preferencias de información en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun.....	91
Gráfica 30 Preferencias de información en los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3	92
Gráfica 31 En dónde realizan sus tareas los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun.....	93
Gráfica 32 En dónde realizan sus tareas los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de COBACH Cancún 3.	94
Gráfica 33 Preferencias en la consulta por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	95
Gráfica 34 Preferencias en la consulta por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	95

Gráfica 35 Consulta de la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun ..	96
Gráfica 36 Consulta de la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	96
Gráfica 37 Asisten a la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	96
Gráfica 38 Asisten a la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	97
Gráfica 39 Consulta de la biblioteca pública por los alumnos de 2° y 3° de IAS Cancun.....	98
Gráfica 40 Consulta de la biblioteca pública por los alumnos de 2° y 3° de COBACH Cancún 3.....	98
Gráfica 41 Asisten a la biblioteca pública los alumnos de 2° y 3° de preparatoria IAS Cancun	99
Gráfica 42 Asisten a la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	99
Gráfica 43 Uso del catálogo de biblioteca por los alumnos de 2° y 3° en IAS	100
Gráfica 44 Uso del catálogo de biblioteca por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3	100
Gráfica 45 Acciones para consultar en biblioteca por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun.....	101
Gráfica 46 Acciones para consultar en biblioteca por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3	102
Gráfica 47 Dispositivos que usan en la consulta los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	103
Gráfica 48 Dispositivos que usan en la consulta los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	104
Gráfica 49 Materiales que usan para realizar tareas los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	105
Gráfica 50 Materiales que usan para realizar tareas los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	106
Gráfica 51 Buscador que usan los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	107
Gráfica 52 Buscador que usan los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	107
Gráfica 53 Sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	108
Gráfica 54 Listado de sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	109
Gráfica 55 Listado de sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	110
Gráfica 56 Sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3.....	111
Gráfica 57 Razones por las que usan esos sitios web los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun	112
Gráfica 58 Razones por las que usan esos sitios web los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3	113
Gráfica 59 Obras más fáciles de consultar para los alumnos de 2° y 3° de IAS Cancun	114
Gráfica 60 Obras más fáciles de consultar para los alumnos de 2° y 3° de COBACH Cancún 3.....	114
Gráfica 61 Contenido adecuado para los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun.....	115
Gráfica 62 Contenido adecuado para los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3 ...	116
Gráfica 63 Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria IAS Cancun	117
Gráfica 64 Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3....	117
Gráfica 65 Conocimiento de los derechos de autor por los alumnos de 2° y 3° de IAS Cancun.....	118
Gráfica 66 Conocimiento de los derechos de autor por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3 ...	119
Gráfica 67 Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun	119
Gráfica 68 Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3....	120
Gráfica 69 Capacidad de hacer tarea sin Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancún.....	121

Gráfica 70 Capacidad de hacer tarea sin Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	121
Gráfica 71 Dependencia al Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun.....	122
Gráfica 72 Dependencia al Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3	122
Gráfica 73 Ventajas de consultar Internet de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun.....	123
Gráfica 74 Ventajas de consultar Internet de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3.....	124
Gráfica 75 Considerar que el acceso a la información es un derecho de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun	125
Gráfica 76 Considerar que el acceso a la información es un derecho de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de COBACH Cancún 3.....	125
Gráfica 77 Bibliotecas y servicios de vanguardia e información de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun	127
Gráfica 78 Bibliotecas y servicios de vanguardia e información de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun COBACH Cancún 3	127

INTRODUCCIÓN

“Uno de los mejores secretos de la vida es que; todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás” Lewis Carol, (1974) Alice in wonderland. p.93.

Investigar, es parte de la naturaleza innata del ser humano; la curiosidad ha llevado a lo largo de la historia a desarrollar herramientas y estrategias que facilitan la vida; el presente es resultado de años de convivencia social, de un desarrollo humano reflejado a través del conocimiento individual y colectivo de grandes mentes. Al concentrarse en comunidades, no sólo se logra convivir socialmente, sino también crear y concebir aquellos conocimientos que trascienden de generación en generación, como la escritura y el lenguaje.

Actualmente existe una sociedad, tal vez una que no se hubiera imaginado antes, una sociedad enlazada a través de Internet. Dicha comunidad virtual se une en el ciberespacio y diariamente convive, crea, comparte y trasciende, logrando conectar las ideas de miles de personas que aún sin conocerse, comparten intereses y desarrollan conocimiento.

Se vive una época en la que se debe replantear el concepto documental, la manera de consulta y la forma en que se produce y genera el conocimiento. La creciente producción formal e informal, genera tanto información con respaldo académico, como aquella que carece de seriedad o cuya procedencia es dudosa, poco académica, plagiada o no válida.

Si bien, la colaboración mundial hace que la creación documental crezca significativamente y se transforme. También hace que surja el motivo que mueve esta investigación: Cómo viven las nuevas generaciones este cambio, cómo investigan, cuáles son sus hábitos, las fuentes y recursos informativos que usan, así como las prioridades de consulta que tienen al respecto.

Debido a dicha diversidad, Instancias como la biblioteca del Congreso de Washington, líder en dictar las pautas en la organización documental, publicó las RDA (Resource Description and Access) con la idea de proporcionar una herramienta para identificar y describir las diversas fuentes documentales, así como los soporte existentes en la actualidad (2010).¹

¹ Véase Resource Description and Access (RDA) - Library of Congress <https://www.loc.gov/aba/rda/>

Mucho se habla del rumbo que seguirán las bibliotecas con el paso del tiempo, algunos investigadores se aventuran a vaticinar su extinción, algunos otros aseguran que en un futuro los servicios tendrán que proporcionarse de manera íntegra a través de medios digitales. Con el paso de los años se aprecia, cómo muchas de esas expectativas se hacen realidad, mientras que otras se encuentran aún en un futuro muy lejano, por lo menos para el caso de nuestro país y tal vez otras jamás se conciban. Un claro ejemplo del contraste entre tecnología y libros, lo podemos apreciar con *Amazon*, quien ha demostrado, que en los últimos años se ha incrementado la venta de libros impresos.

Lo cierto, al hablar de cambios tecnológicos, es que con el paso del tiempo se incrementa el acceso electrónico a los documentos. Actualmente las nuevas generaciones de jóvenes y niños lo viven diariamente al navegar en el ciberespacio; esta tendencia va transformando la manera de investigar, de crear conocimiento y acceder a él.

Quizá éste sea un tema de gran interés no sólo para el campo bibliotecario, sino también para el educativo, editorial, laboral, etcétera. Conocer la perspectiva de los usuarios, sobre todo los denominados “Generación Z” o “Generación Internet”, quienes nacieron entre los años 1998-2016 y crecieron usando estas tecnologías, abre la posibilidad a conocer a un mercado actual y futuro.

De acuerdo con los estudios de usuarios y el área de servicios, una de las maneras más convenientes para conocer la experiencia de los usuarios, es a través de la encuesta, como lo demuestran Calva González (2004), Tornüdd (1959), Menzel (1966) a través de sus estudios.

Una de las áreas que requieren más atención en cualquier empresa es la de “servicio al cliente” al respecto se han generado una serie de herramientas administrativas que funcionan para indagar y medir la satisfacción de los usuarios, para conocer sus necesidades, actitudes, aptitudes, perfiles, ideales, etcétera, bien sea clientes, lectores o usuarios. La idea de encontrar los mecanismos que ayuden a satisfacer las necesidades de nuestra comunidad, se hacen con afán de mantener un mercado cautivo y garantizar su regreso, que sientan que son escuchados, atendidos adecuadamente y se vayan satisfechos del servicio que recibieron. Walton, citado por Tracy (2015) “Tu objetivo como empresa no es tener solamente el mejor servicio al cliente, sino que sea legendario” (p.97).

En otras palabras, el área de servicios debe enfocarse en las necesidades de los usuarios, generar una satisfacción y motivación constante, crear nuevos servicios y obtener nuevos conocimientos de su comunidad; así como innovar, ser creativo, flexible, dinámico, interactivo, versátil e invitar a otros clientes a hacer uso de nuestros servicios. Es algo que se debe plantear como un objetivo diario, una

base para ofrecer servicios adecuados, conocer a la comunidad, sus características e intereses, su dimensión, ubicación geográfica y nivel.

Una vez definido el perfil de nuestra comunidad, deberán crearse propuestas que encaminen los resultados hacia una mejoría, pues el usuario regularmente espera que los servicios y tratos sean mejores. Como dice Porter, citado por Meca (2007) “Tus clientes no esperan que seas perfecto. Lo que sí esperan es que les resuelvas un problema cuando algo sale mal” (p.145) pues es sabido que la calidad de los servicios depende de la disponibilidad y espíritu de ayuda que tenga el personal, asertividad, puntualidad, oportunidad, etcétera.

Pinto (2014) dice que “Todos los seres humanos somos usuarios –potenciales o reales- de la información, pues necesitamos este recurso para realizar actividades intelectual, profesional, estética, etcétera.” (p.53) La idea de conocer diversas aristas de una comunidad, es establecer las características que se viven en el momento, un estudio de usuarios tiene vigencia, las necesidades que tiene no serán iguales a las que tuvo una década antes, ni las que habrá en una década posterior, los puntos de vista, sus expectativas, el manejo de la información, etcétera, serán válidos en un lapso. En el caso del estudio que se realizó para esta investigación, la vigencia se ve afectada en cada ciclo escolar ya que la comunidad estudiantil tiende a cambiar, bien sea porque avanza a un grado escolar superior o en el peor de los escenarios, abandonan los estudios escolares.

Para efectos de este trabajo, el estudio se llevó a cabo con una comunidad estudiantil de educación media superior en Cancún, ubicadas en dos colegios uno, perteneciente al sector privado -International American School (IAS) - y otro, al sector público -Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil (COBACH 3 Bonfil) - al estudiar comunidades del mismo nivel académico, cercanas geográficamente, pero opuestas social y económicamente, se pretende encontrar un punto medio que indique la situación actual en la investigación documental que vive la comunidad juvenil en Cancún, e incluso, proyectarla a un plano estatal. En ambas se indagará acerca de los hábitos y costumbres documentales, conocerlos puede ser un indicador muy importante para comprender la situación académica o de consulta que viven los jóvenes estudiantes.

De este modo, el objetivo general que se persigue es:

- ✓ Identificar los hábitos de uso de la información que tiene la comunidad estudiantil de educación media superior del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun.

Y como objetivos específicos:

- ✓ Determinar las fuentes y recursos informativos impresos y electrónicos que más utiliza la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun.
- ✓ Establecer la frecuencia de uso de las fuentes y recursos impresos y electrónicos que más emplea la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun.
- ✓ Conocer los diversos dispositivos móviles y/o electrónicos que utilizan la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y la International American School of Cancun para tener acceso a las fuentes y recursos de información electrónica (computadora personal, tabletas, teléfono celular, etcétera).
- ✓ Determinar si los hábitos de búsqueda son similares entre ambas instituciones educativas.

Debido al impacto tecnológico que hay en la actualidad y su relevancia en las labores académicas, es evidente que los procesos de consulta se han modificado, acelerado, globalizado y la gama de opciones ha aumentado, por lo que considero cuatro hipótesis:

- ✓ Los alumnos de la International American School tienen un mayor nivel económico, el acceso a la información es más diverso de lo que pueden tener los alumnos pertenecientes al Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil.
- ✓ Existe mayor dependencia en la utilización de recursos electrónicos por los alumnos de la International American School of Cancun que por los alumnos del Colegio de Bachilleres Plantel tres Cancún.
- ✓ Las habilidades de consulta manual, tanto en catálogos como en fuentes impresa son mayores en los alumnos de Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil que en los alumnos de la International American School of Cancun.
- ✓ En ambas escuelas, los sitios Web de tipo académico son más consultados por obligación que por iniciativa personal.

El estudio se llevó a cabo con la comunidad estudiantil de ambas escuelas, exclusivamente con los alumnos del segundo y tercer año de preparatoria, debido a la gran deserción que hay entre los alumnos que ingresan al primer año del bachillerato del Colegio de Bachilleres, (deserta cerca del 70%

de la población para el segundo año, es decir de 359 alumnos inscritos en 1er semestre para el 5º semestre sólo quedan 94). Para indagar en ambas comunidades, se aplicará un cuestionario impreso durante la clase de Taller de lectura y redacción. La aplicación se programará para realizarse en un promedio de 5 días, suficientes para concluir en su totalidad. El cuestionario constó de veintiséis preguntas, seis de carácter personal como edad, género, lugar de origen, edad, idioma materno, trece orientadas a conocer las conductas de consulta, diez cerradas, tres abiertas y tres mixtas (con un inciso abierto).

El trabajo, se divide en tres capítulos:

Capítulo 1. Los estudios de usuarios en comunidades estudiantiles de educación media superior. En este capítulo se describe un marco teórico acerca de los conceptos vinculados con los estudios de usuarios, antecedentes, importancia, así como diversos tipos de estudios de usuarios. De igual forma, se describe el comportamiento informativo y algunos de los modelos de comportamiento. Finalmente, se hace mención a algunos estudios de usuarios sobre el comportamiento informativo aplicados en bibliotecas a nivel nacional e internacional.

Capítulo 2. Las comunidades estudiantiles pertenecientes al Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y la International American School of Cancun. A través de este capítulo se da un panorama de la finalidad, estructura curricular, modelo educativo, infraestructura del plantel y las características específicas de su biblioteca, así como de la plantilla estudiantil y administrativa tanto del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y como de la International American School of Cancun.

Capítulo 3. Análisis sobre el uso de las fuentes y los recursos informativos por la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun. Se aplicó una encuesta (véase anexo 1) para indagar acerca de las tendencias y preferencias documentales, así como sus hábitos, situación documental en casa (si cuentan con libros, biblioteca, equipo de cómputo), escolaridad familiar, hábitos de lectura, etcétera. De igual manera, se describen los resultados obtenidos, en donde se aprecian las características del uso de las fuentes y recursos de información por la comunidad estudiantil de la International American School of Cancun y del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil. Asimismo; se describe la metodología, técnica, instrumento y procedimiento con los que se realizó la investigación. Igualmente se describen las características y selección de la población estudiar. También se exponen los resultados de las encuestas aplicadas,

realizando un análisis de los resultados y graficando los datos para una apreciación de fácil visualización.

Como cierre al trabajo se realizan las observaciones y sugerencias, derivadas de los resultados. Finalmente, así como las conclusiones a las que se llegó a través de esta investigación, el perfil promedio de los estudiantes encuestados en estas escuelas, las características en “la conducta documental” que se observan a través de las respuestas emitidas en las encuestas.

Adicionalmente, se dará el listado de las obras consultadas y los anexos que apoyan a esta investigación, los cuales que incluyen algunas estadísticas nacionales, el cuestionario que se utilizó como instrumento de consulta en esta investigación, el listado de los sitios web más consultados en nuestro país y los resultados de la prueba planea aplicada al Colegio de Bachilleres.

CAPÍTULO 1

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN COMUNIDADES ESTUDIANTILES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

En este capítulo se describe algunos conceptos relacionados con los estudios de usuarios. Antecedentes, importancia, así como diversos tipos de estudios de usuarios. De igual forma, se describe el comportamiento informativo y algunos de los modelos de comportamiento. Finalmente, se hace mención de algunos estudios de usuarios sobre el comportamiento informativo aplicados en bibliotecas a nivel nacional e internacional

1.1. Conceptos, finalidad y antecedentes

Hablar de los estudios de usuarios, es analizar la comunidad a la que se sirve, identificar algunos de sus hábitos y/o costumbres, averiguar sus preferencias o tendencias; con afán de conocerla mejor y ofrecer alternativas de mejora, reingeniería de servicios o áreas.

El uso de las fuentes y recursos de información es uno de los intereses que mueven al área de servicios al público en cualquier biblioteca. Al combinar las necesidades con la diversidad de fuentes y recursos de información que existen actualmente, una generación de usuarios que viven un momento peculiar en el boom de la información electrónica; así como un contraste socioeconómico existente en las diversas comunidades, es lo que en ocasiones repercute en el acceso a la información; haciendo que las investigaciones en las áreas de servicios al público y el uso de las diversas fuentes documentales sean el móvil para esta investigación.

Sin duda, el mundo de la computación y el Internet, revolucionaron al mundo documental. Sin embargo, en 1998 otro hecho dio un impulso al mundo documental, al crearse *Google* se enlazaron miles de bibliotecas, sitios Web y personas alrededor del mundo. El acceso a la información crecía considerablemente, los “buscadores” incrementaron la posibilidad de encontrar la información al implementar un motor de búsqueda por palabra, paralelamente, también crecía la posibilidad de perderse en el mar de información generada a nivel mundial, además del creciente número de dispositivos móviles que hicieron más práctico el acceso a la red de redes, la creación de redes sociales, *Youtube*, así como muchas otras aplicaciones que en la actualidad envuelven a este mundo de información y comunicación.

Se puede identificar que diariamente circula información académica, información con poca claridad, poco profesional o incluso falsa, información con acceso restringido o con acceso libre, en texto completo o referencial, con identidad en nuestra lengua y actualmente, hasta con la posibilidad de una traducción inmediata, todo listo para ser usada por alguien más, copiado, parafraseado, citado, no citado, o con un sinfín de combinaciones.

Actualmente existen diversos tipos de usuarios de la Web, desde aquellos que únicamente manejan elementos básicos de las redes sociales o correo electrónico, hasta aquellos que emplean las tecnologías de la Web para casi cualquier tarea de su vida cotidiana o aquellos que han encontrado en la Web al aliado perfecto para informarse, documentarse, hacer investigación, negocios, espacios de promoción o consumo, entre otros.

Google, una de las empresas más exponenciales de la WEB, fundada en el año de 1998, ha generado el buscador más popular a nivel mundial; *Google Chrome*, el correo electrónico llamado *Gmail*, un servicio de mapas e imágenes de las localidades a través de *Google Maps* y *Google Earth*, el sitio Web de vídeos *YouTube*, otras utilerías de la Web como *Google Libros* o *Google News*, *Google Academic*, así como la red social *Google+*, lidera el desarrollo del sistema operativo Linux, así como Android, orientado a teléfonos inteligentes, tabletas, televisores y automóviles, proyectos de gafas de realidad aumentada *Google Glass*, en un servicio de fibra óptica; el *Google Fiber* y en vehículos autónomos. Asimismo, existen otros proyectos como el Project Loon, con más de un millón de servidores y centros de datos repartidos por todo el mundo, *Google* es capaz de procesar más de 1000 millones de peticiones de búsqueda diarias y su motor de búsqueda es el sitio Web más visitado a nivel mundial. Como empresa han consolidado un gran imperio teniendo en su plantilla a más de 40,000 empleados.²

Por su parte *Wikipedia*, dice ser ella misma “una enciclopedia libre, políglota y editada colaborativamente. Es administrada por la Fundación Wikimedia, una organización sin ánimo de lucro. Sus más de 37 millones de artículos en 287 idiomas (cantidad que incluye idiomas artificiales como el esperanto, lenguas indígenas o aborígenes como el náhuatl, el maya y las lenguas de las islas Andamán, o lenguas muertas, como el latín, el chino clásico o el anglosajón) han sido redactados conjuntamente por voluntarios de todo el mundo, y prácticamente cualquier persona con acceso al proyecto puede editarlos. Iniciada en enero de 2001 por Jimmy Wales y Larry Sanger, es la mayor y más popular obra de consulta en Internet. Se encuentra entre los 10 sitios Web más populares del mundo, su éxito ha

² Datos tomados de la Historia de Google, expuestos en su página web:
<https://www.google.com/about/company/history/?hl=es>

propiciado la aparición de proyectos hermanos. Hay, además, controversia sobre su fiabilidad y precisión. La revista científica *Nature* declaró en diciembre de 2005 que la *Wikipedia* en inglés era casi tan exacta en artículos científicos como la *Encyclopaedia Britannica*. El estudio se realizó comparando 42 artículos de ambas obras por un comité de expertos sin que éstos supieran de cuál de las dos enciclopedias provenía. El resultado fue que *Wikipedia* tenía casi el mismo nivel de precisión que la *Enciclopedia Británica*. Por otro lado, y según consta en un reportaje publicado en junio de 2009 por el periódico español *El País*, un estudio dirigido en 2007 por Pierre Assouline, periodista francés, y realizado por un grupo de alumnos del máster de Periodismo del Instituto de Estudios Políticos de París para analizar la fiabilidad del proyecto se materializó en un libro titulado *La revolución Wikipedia* (Alianza) cuyas conclusiones eran bastante críticas. Entre otras cosas, declaraban que el estudio de *Nature* fue poco estricto y sesgado, así como que, según su propio estudio, la *Britannica* continuaba siendo un 24 % más fiable que la *Wikipedia*... El contenido textual está bajo las licencias GNU y Creative Commons;”³

A través de estos datos, aunados al ranking de sitios Web 2017 presentado en el **anexo 2**, se puede tener una pequeña idea de las cantidades que implican las consultas o accesos a servicios en un plano internacional, son cantidades que no se pueden parar, cantidades que hablan de la importancia y la dirección que están tomando las consultas en línea a nivel mundial, así como de los procesos de colaboración entre personas que aun sin haberse visto, e incluso, sin hablar la misma lengua, trabajan en un proyecto en común, con la idea de compartir conocimientos y ser parte de este movimiento. Esta información debe servir para reorientar nuestra labor profesión hacia las nuevas funciones del bibliotecario ante el mundo de la Web y las necesidades de información que presentan al respecto los usuarios de nuestra comunidad.

El papel que juega el bibliotecario en la era digital, es relevante y de gran valía. Pues como especialista de la información, es uno de los profesionistas expertos en discernir entre aquella información con valor académico y la que no lo tiene o simplemente es una copia sin fundamentos. Otra función bibliotecaria es la de continuar nutriendo las bibliotecas digitales con información valiosa que se encuentra en nuestros acervos, tal vez esta ha sido una labor multidisciplinaria al encontrarse tan vinculada con la informática y la computación e incluso con labores secretariales de almacenamiento documental. Como bibliotecarios se debe de investigar los diversos métodos de consulta, así como los sitios Web en donde se resuelven las necesidades de información. La labor del bibliotecario no acaba al iniciar la era de la información digital, simplemente cambia la perspectiva que se debe tener al

³Wikipedia, autodefinición e historia. En: <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>

incursionar en ella, para lo cual es necesario actualizarse, capacitarse y no perder de vista la esencia del servicio bibliotecario, al respecto Silva (2006) dice “El acceso a la información es un derecho ciudadano, independientemente del formato en el que se encuentre”(p.119) por lo tanto, el bibliotecario es el facilitador que se encarga de hacer valer ese derecho.

Es de especial interés para este trabajo de investigación, conocer la conducta documental escolar. Uno de los objetivos de educación media básica y media superior es preparar al alumnos en el tema de la investigación documental, ya que así, su inserción en nivel superior será mucho más fácil, estarán preparados con herramientas que sean más académicas, enseñar a discernir y/o seleccionar la información que será útil para sus tareas, es una forma básica de investigación de suma importancia, que los alumnos identifiquen los sitios que pueden proporcionar datos relevantes con aporte académico y cuáles no lo son.

Investigar a la comunidad estudiantil de la International American School of Cancun y del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil, puede ayudar a identificar un perfil promedio de alumnos de educación media superior en esta región, ambas son poblaciones de aproximadamente, 300 estudiantes, geográficamente vecinas, socialmente opuestas y con muchas características en común. A través de este estudio no sólo se puede identificar las fuentes impresas y sitios que emplean en sus tareas; sino que también puede ayudar a despertar en ellos el dilema de identificar aquella información con carácter académico, de la que no lo tiene. De igual forma, se pueden obtener indicadores de edades, género, nivel académico, sitios o fuentes electrónicas consultadas, etcétera, y con base en algunas preguntas se podrá observar los patrones de consulta.

Muchas veces las necesidades de información tienen que ser aterrizadas, orientadas y delimitadas, ya que el usuario suele confundir su propio requerimiento, sobre todo si este es por una razón de carácter obligatorio, el papel del bibliotecario, será apoyar al usuario para encontrar la información adecuada para satisfacer la necesidad de información, muchas veces por falta de experiencia y por un afán de independencia el usuario salta este paso, corriendo el riesgo de hacer mucho más largo este proceso o perderse en un mundo de información creyendo erróneamente que “no hay la información adecuada” o “es difícil encontrar la información” o simplemente desistir en su intento de búsqueda, este proceso es crucial en la satisfacción de la información y la intervención del bibliotecario es muy importante, pues su experiencia profesional es la que ayudará al usuario en el empleo adecuado de las herramientas de investigación. Justamente este proceso es lo que desde mi perspectiva ha hecho que los buscadores de Internet obtengan tanta fuerza, el usuario obtiene la información con un mínimo esfuerzo, corriendo el riesgo de que la información encontrada, sea poco fiable o con un bajo valor académico o que contenga imprecisiones.

Cualquier estudiante tiene necesidades de información que surgen en el momento de tener un cuestionamiento, razonamiento o inquietud que lo motiva u orilla a buscar información a través de la palabra impresa, oral, escrita, etcétera, que le satisfaga esa curiosidad o interés. Muchas de esas necesidades son generadas obligatoriamente, como es el caso de las tareas escolares, y otras son generadas voluntariamente, con la única inquietud de alimentar una curiosidad o enriquecer culturalmente el conocimiento.

Los individuos por naturaleza son curiosos, el mismo surgimiento de la palabra escrita y los soportes documentales que preservan nuestras memorias se crearon con miras de trascender de generación en generación, de ayudar a nuestra descendencia a resolver cuestionamientos, a dejar gravados nuestros conocimientos; pero sobre todo, ayudar a satisfacer esa curiosidad en las siguientes generaciones.

Las necesidades de información son cíclicas y la idea de un buen servicio es que así sea, que esa idea o necesidad al quedar resuelta, genere nuevas necesidades, que mueva a generar más información y nuevos cuestionamientos que generen investigaciones, nuevas conclusiones, nuevas premisas o documentos e incluso que invite y mueva a otros usuarios a hacer uso de las Unidades de Información.

Cuando una necesidad de información es dirigida o generada obligatoriamente, como frecuentemente pasa en el ámbito escolar, puede ser mucho más sencillo prever dicha necesidad e incluso tener la información adecuada para resolver el cuestionamiento, al ser una necesidad generada por un factor externo al usuario, la manera en la que él conciba o plantee su inquietud, dependerá de lo entendido que haya quedado el tema o la interpretación que tenga de la instrucción, como una tarea. No así en los casos en los que el usuario asiste motivado por una necesidad personal, en cuyo caso suele tener una idea mucho más delimitada, pues la necesidad surge de su propia inquietud. Hacer una correcta interpretación y abordar de forma adecuada esa necesidad es esencial, muchas veces a través de la entrevista con el usuario se puede ayudar a delimitar su propia necesidad, el papel del bibliotecario es “clave” profesionalmente hablando. Partiendo de esta base surge un segundo paso, identificado por Calva como Comportamiento informativo.

Como en muchas de las actividades humanas, el perfil de “investigación” no necesariamente es una característica general, habrá usuarios para los que el proceso o razonamiento de búsqueda e investigación sea sencillo, habrá a quienes les cueste trabajo enfocar su requerimiento. Por otra parte, el factor de experiencias previas, es un elemento que marcará en el usuario el camino para encontrar la información, los atajos que pueda tomar o los caminos equivocados que hagan más largo llegar a su objetivo final.

La mayoría de alumnos que a nivel mundial cursan la educación media son personas que literalmente han vivido toda su vida con el empleo constante de la Web, no han conocido otra realidad, por lo menos aquellos que vivimos en ciudades con acceso a la tecnología, pues de acuerdo con las estadísticas nacionales emitidas por INEGI en el 2013, el 6% de los mexicanos, no cuentan con energía eléctrica mucho menos pueden pensar, por ahora, en tener acceso a estas tecnologías (**véase anexo 3**), si a esto se agregan todos aquellos casos en los que no hay el servicio de una biblioteca al alcance de la comunidad o los casos en que la tecnología está fuera del alcance económico, podremos apreciar que nuestro país, “el México de contrastes”, a pesar de que cuenta con esfuerzos muy loables, aún tiene una brecha digital bastante amplia por caminar y avanzar.

Como lo dice Rodríguez (2006)

Si la brecha fuera la posesión de una computadora, habría razón para pensar que se exagera pues la posesión de un instrumento, por importante y eficiente que éste sea, no es suficiente para enfrentar la problemática social. Pero en el caso de la brecha digital, la discusión en el fondo es la posibilidad de tener acceso a la información que permita a las personas mejorar su educación, capacitarse laboralmente, y tomar decisiones oportunas y bien informadas... El fenómeno de la brecha digital también comprende el aspecto de la inclusión social; esto es, no sólo se limita a estudiar el acceso a la red, o a los aspectos tecnológicos relacionados con los elementos digitales, sino que comprende otros aspectos sociales que tienden a igualar a las personas o a marginarlas de la corriente principal de la sociedad (p.28)

Sin embargo, para aquellos quienes gozan de tener estos servicios, la consulta Web ha adquirido muchos adeptos, por ser fácil de usar, acceder a la información con rapidez, consultarse a través de cualquier dispositivo móvil con servicio de Internet y visualizar la información habida en cualquier parte de nuestro planeta, en donde haya señal Wifi e incluso de telefonía celular, otro punto a favor es que independientemente del idioma, se puede tener una traducción simultánea e incluso existen herramientas que permiten leer la información, ideal para aquellas personas con debilidad visual, otra ventaja es la diversidad de formatos, desde imágenes hasta videos o textos, la Web ha dado muestra de la valiosa herramienta que es, la versatilidad como herramienta educativa y didáctica.

En el caso concreto de las comunidades que se estudiarán en esta investigación; en ambos colegios se cuenta con una biblioteca en forma, estructurada, con servicios, acervo organizado y catálogo de la colección (en línea en un caso y manual en otro, pero que les ayuda a resolver la búsqueda de materiales). Y de igual manera, se ofrece el servicio de acceso a Internet a través de 4 terminales en ambos casos.

1.1.1 Conceptos

Para analizar los estudios de usuarios en bibliotecas, es necesario conceptualizar los elementos que intervienen en ellos, tales como usuarios, lectores, necesidad, deseo, demanda, uso, conducta, e incluso los tipos de estudios de usuarios. Sin embargo éstos últimos, necesitarán ser tratados en un apartado independiente:

Usuario:

- Para Real Academia Española (RAE). (2011) es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (p.722)
- En el diccionario técnico de bibliotecología de la Biblioteca Médica Nacional dice que: Usuario de la información: Persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información.
- Usuario Potencial: Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información. Por ello, son el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información).
- Usuario Real: Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El Usuario Potencial que aún no es Real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y, por tanto el usuario debe haber usado información de otras fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras entidades de información.
- Para Palacios (2006), Usuarios o comunidad de usuarios, se refiere al tipo de gente que acude a hacer uso de ella. Esta gente puede diferenciarse por su edad, profesión, nivel escolar o tipo de necesidad de información que busca cubrir a través de la biblioteca. (p.25)

- Izquierdo (1999) ilustra con las raíces morfológicas y etimológicas: La palabra usuario proviene del vocablo latino “usuarius”. La raíz del término deriva a su vez de “usus” (uso) participio de “uti” (usar). El sufijo “ario” es una forma de nombrar a la persona a cuyo favor se realiza algo. “Todo aquel individuo que usa o utiliza un servicio de información o que disfruta el uso de un producto o bien informativo”

Algunas características son: a) utiliza los servicios de las unidades de información, b) uso de un producto informativo y c) frecuencia con que usa el servicio.

“Aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo” (p.115)

- “un usuario es toda persona que utiliza los servicios que puede presentar una biblioteca, centro de documentación o archivo” (Martínez de Sousa p.116 1993, citado por Izquierdo 1999)
- “la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo de sus servicios” (Buonocuore p.116 1976, citado por Izquierdo 1999).

Lector

- Para el RAE (2011) (Del lat. lector, -ōris) y existen 10 acepciones
 1. adj. Que lee o tiene el hábito de leer.
 2. adj. Que lee en voz alta para otras personas. U. m. c. s.
 3. adj. Dicho de un dispositivo electrónico: Que convierte información de un soporte determinado en otro tipo de señal, para procesarla informáticamente o reproducirla por otros medios. Unidad lectora. U. m. c. s. m. Lector de casetes, de CD-ROM.
 4. m. y f. En los departamentos universitarios de lenguas modernas, profesor, generalmente extranjero, que enseña y explica en su propia lengua.
 5. m. y f. En las editoriales, persona que examina los originales recibidos a fin de considerar la conveniencia de su publicación.
 6. m. Católico seglar que ha recibido el primero de los dos ministerios establecidos por la Iglesia y cuyo oficio es proclamar la palabra de Dios en actos litúrgicos.
 7. m. Antigüamente, clérigo que se ocupaba de enseñar a los catecúmenos y neófitos los rudimentos de la religión católica, y de leer el lugar de la Escritura sobre el cual el obispo iba a predicar a los fieles.

8. m. En centros de formación religiosa, hombre que tenía el cometido de enseñar filosofía, teología o moral.
9. m. Inform. Dispositivo óptico que permite leer información en un microfilme o en una microficha.
10. m. ant. Catedrático o persona que lee en silencio para sí mismo (o ella misma) o en voz alta a los demás.

Para Reitz (2017) lector es “Una persona, que usa una u otra fuente escrita o impresa libro, o un medio electrónico que muestra el texto. Uno de los objetivos principales de las bibliotecas es fomentar la lectura y la alfabetización. Las preferencias de lectura son de particular interés para los editores que utilizan las técnicas de encuesta para medirlos.” Ver también: nuevo lector adulto, no-lector y lector renuente

En la publicación, una persona encargada de leer y evaluar los potenciales manuscritos publicación presentados por los autores y sus agentes. Las grandes editoriales a menudo emplean un primer lector de pantalla manuscritos para seleccionar los que se consideran dignos de mayor consideración, por lo general por los especialistas. En la impresión, una persona responsable de la lectura de las pruebas y su comparación con la copia original que detecta errores, un proceso llamado revisión de textos. Además, una persona que es voluntario o que se paga para leer un libro en una cinta de audio para su distribución como un audiolibro, a veces el autor, pero más a menudo un actor o actriz profesional capacitado.

En las bibliotecas especiales, un miembro del personal responsable de la exploración de los materiales actuales para seleccionar elementos para encaminar a las personas dentro de la organización que han solicitado el servicio de información de actualidad, en función de sus perfiles de interés.

También se refiere a un libro de texto que contiene ejercicios de lectura, especialmente uno destinado a los escolares. (recuperado de http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx).

Al hablar de diversidad o tipología, se puede realizar una serie de divisiones de acuerdo al enfoque o perspectiva de la biblioteca o bibliotecario. Podría decirse que hay usuarios reales y potenciales; internos o externos; frecuentes u ocasionales o incluso tipificarlos por edades, géneros, nacionalidades, niveles académicos, etcétera.

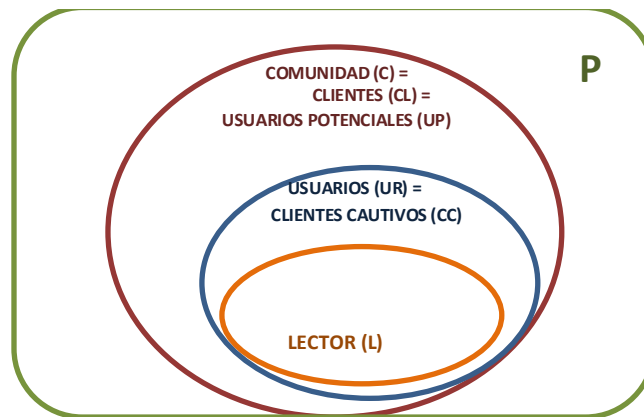
Cada unidad de información o biblioteca, puede tener peculiaridades, puede ofrecer alternativas u opciones a la comunidad. Sin embargo, para efectos de este capítulo, se aborda desde una perspectiva general en la que tiene cabida las tipologías anteriores. De igual manera y con base en los conceptos

anteriores establecí un modelo gráfico a través de un diagrama de Venn, para clarificar desde una perspectiva gráfica:

- (P) Es el público en general y representa el universo de personas por lo que es un conjunto mayor
- (C) Es la comunidad principal = (CL) Clientes = (UP) Usuarios Potenciales, son aquellos individuos que pertenecen a la comunidad a la que proporciono o vendo mis servicios o productos
- (UR) Usuarios Reales = (CC) Clientes Cautivos, son aquellas personas que hacen uso de los servicios, instalaciones, materiales y equipos de una instancia (empresa, biblioteca, escuela, etc). Finalmente como parte de los usuarios, que utilizan los servicios de biblioteca se encuentran los
- (L) Lectores, que en el caso de la biblioteca podría decir que forman la gran mayoría sus usuarios, sin embargo esto seguramente irá en relación con la cantidad y variedad de servicios que se proporcionen en una biblioteca ya que no todos implican una lectura, algunos únicamente serán de referencia o auditivos.

Figura 1

Diagrama de comunidad, clientes, usuarios y lector



Elaboración propia (2016)

Cliente: Tiene una connotación más administrativa, enfocada a un modelo económico y mercantil; aunque particularmente el principio puede aplicarse a cualquier instancia, pues la función de cualquier entidad que proporcione un servicio es garantizar la satisfacción de su público, en nuestro caso el “usuario de la información” verlo desde un punto de vista mercantil, no necesariamente implicaría obtener una ganancia económica, sino atraer a más cliente, teniendo como principal ganancia generar más información o conocimiento, basándose en los principios administrativos que rigen los estudios de “clientes”. El concepto de Cliente es equiparable al de Usuarios Potenciales, los

que harán que fluya mi negocio que darán vida a la información, a los que tengo que servir y apoyar y sobre todo a los que tengo que atraer, es una realidad que del total de la comunidad a la que sirve una biblioteca, no todos son usuarios reales y parte de nuestro trabajo es promover el uso de la biblioteca, la lectura y todos sus servicios. Al tener las bibliotecas un carácter académico, se pierde de vista un poco del enfoque pues, los servicios operan mucho más, en un canal altruista o de apoyo.

En síntesis el término usuario y cliente o consumidor de la información aunque se emplean indistintamente, considero que el término usuario es mucho más general a nivel documental, el término cliente tiene un matiz de interés económico y es usado extensamente en el ámbito de gestión empresarial.

En conclusión, **usuarios**, son todas aquellas personas presenciales o remotas, que hacen uso de los servicios o materiales documentales de una unidad de información, un usuario pueden ser equiparables a los Clientes Cautivos, es decir, los que hacen uso real de la Unidad de Información.

Asimismo, **lectores**, son todos aquellos usuarios que a través de sus propios medios o a través del auxilio de medios digitales pueden leer el material existente en una biblioteca. Dicho lo anterior, todos los usuarios son lectores, ya que todos los materiales son legibles, como por ejemplo rocas, piezas arqueológicas, etcétera. En este caso serán admiradas y/o interpretadas, de igual forma existen servicios de ayuda o referencia en los que los usuarios no participan propiamente como lector, este obviamente dependerá de la diversidad de servicios que haya en una unidad de información.

La percepción bajo la cual se defina a nuestra comunidad, usuarios, clientes, lectores o simples visitantes seguramente variará de una unidad de información a otra, eso dependerá de la variedad de documentos, servicios y la creatividad de los bibliotecarios que atiendan los servicios, como en muchas áreas de nuestra disciplina es un tema que seguramente habrá que seguir puliendo y adaptando a los tiempos modernos y a las necesidades de información que sigan surgiendo.

Necesidad:

La RAE, ofrece 6 acepciones distintas a este término:

1. f. Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido.
2. f. Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir.
3. f. Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida.
4. f. Falta continuada de alimento que hace desfallecer.

5. f. Peligro o riesgo ante el cual se precisa auxilio urgente.
6. f. Evacuación corporal de orina o excrementos. U. m. en pl.

En un sentido más técnico y en síntesis a lo expresado por Pérez (2015), se puede decir que una necesidad es un estado de incertidumbre ante una carencia de información y que esta puede ser percibida por el bibliotecario, siempre y cuando sea manifestada, bien sea a través de una demanda o un deseo. En caso de no verse resuelta dicha necesidad, entonces, podría verse frustrada. En ocasiones, la necesidad de información puede ser identificada por el bibliotecario, pero no por el usuario. Las necesidades pueden ser identificadas mediante una metodología cuantitativa o cualitativa de investigación en el que se empleen herramientas de consulta como el cuestionario o la entrevista. (recuperado de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13636/PONENCIA_Los%20estudios%20de%20usuarios_Margarita%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Demanda:

De acuerdo con Joan M. Reitz (2015)

“El número de personas que necesitan o solicitan un producto o servicio. En las bibliotecas, los artículos de alta demanda pueden ordenarse en múltiples copias o colocarse en la reserva para asegurar el acceso. En las bibliotecas públicas, los artículos de baja demanda en la colección circulante pueden ser candidatos para el deshierbe. La demanda de servicios de biblioteca por lo general alcanza máximos en diferentes momentos durante el día, la semana, el mes y el año. Los registros de transacciones pueden ser útiles para rastrear y anticipar patrones de uso.” (recuperado de http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx)

De acuerdo con los puntos entablados por Pérez (2015), es el deseo reconocido como el inicio de búsqueda de información, es una petición o solicitud realizada por una persona o grupo para obtener información (p.5).

Calva (2004) asevera que “en ocasiones los términos necesidad, demanda, requerimiento o deseo de información se usan indistintamente”. Sin embargo, es claro que al haber alguna de ellas refleja la existencia de una *necesidad de información*, en consecuencia las necesidades de información pueden considerarse como una necesidad primaria (p.67).

Al conjugar lo expuesto por Calva (2014) y considerando los conceptos de Pérez (2015) y Reitz (2015), la *demanda* puede enfocarse a una necesidad cuantitativa (cantidad) bien sea de tiempo,

prioridad o premura, que hay en la necesidad de información. De ahí, que incluso al hablar de aspectos administrativos exista una “ley de la Oferta y la Demanda” cuyo principio se basa en la base del mercado y refleja una relación entre la demanda de un producto y la cantidad ofrecida de ese producto. Si trasladáramos este principio a un entorno menos económico y más bibliotecario, podría equipararse a una temporada alta de afluencia, como un período de examen en donde varios usuarios pueden requerir el mismo material o información simultáneamente, lo que a su vez derivaría en estudios de circulación, o de colecciones, ¿qué tengo?, ¿cuánto tengo? ¿es suficiente?, etcétera.

Deseo o querer:

Pérez (2015) expresa que el deseo surge de una carencia de información y que este puede ser percibido o no por el usuario. Sin embargo, la definición expuesta por Calva resulta más certera (p.7).

De acuerdo con Calva (2004) “Deseo es lo que a un sujeto le gustaría tener” y en tal sentido conjetura que un sujeto puede desear algo y no ser producto de una necesidad o puede desear algo y ser necesario para él, entonces es cuando éste se puede transformar en una demanda (p.78)

Calva, trata los conceptos “deseo” y “querer” por separado, sin embargo a ambos los define exactamente con las mismas palabras. En el sentido estricto del ámbito bibliotecológico, particularmente ambos conceptos definen la misma acción e incluso podrían ser tratados como sinónimos, por lo que coincido con Calva en usar la misma definición. En cuestión idiomática, de acuerdo con lo expresado por la Real Academia Española, puede decirse que son términos que refieren a acciones similares.

Requerimiento:

Un requerimiento indica “requerir” es decir pedir lo que se quiere o desea, Liné (1975) lo manifiesta un tanto similar, aunque él no le da el enfoque de solicitud; pues dice que éste “es un término puente que puede ser empleado ampliamente, significando lo que es necesario, deseado o demandado” (p.308)

Para la RAE (2011) requerir, es pedir, avisar o hacer saber algo que se requiere o necesita.(p.613)

En conclusión Requerir es hacer del conocimiento un deseo o algo que se quiere o necesita, en ocasiones los bibliotecarios pueden tener requerimientos de información hechos por los usuarios,

dichos requerimientos pueden concretar las demandas de información o en ocasiones pueden permanecer simplemente como un requerimiento no concretado.

Interés de Información:

El interés de información puede ser tanto individual como colectivo, se establece de manera consciente porque se hace con un interés claro.

Tener un interés de información se puede hacer libremente o bajo una misión, tarea o encomienda externa a individuo, aunque el interés de información puede surgir libremente o bajo una petición concreta, es decir, el interés de información puede tener diversos móviles, así como diversidad de profundidad o investigación, esto dependerá en definitiva, del usuario, puede ser resuelta bajo una consulta rápida o puede requerir de una investigación profunda, pero como en cualquier servicio, la idea es que el usuario quede satisfecho o mejor aún con nuevos cuestionamientos o investigaciones, despertar un nuevo interés de información es una de las misiones de cualquier biblioteca y sistema educativo.

Uso:

En el sentido más amplio de nuestro idioma español la RAE (2011) dice que uso o usar es “Hacer servir una cosa para algo o dicho de una persona de disfrutar algo” (p.722)

En un sentido más técnico, Sáenz (1994) dice que el uso es lo que se aplica efectivamente a algo inmediato y concreto (p.73)

Pérez (2015) expone que tiene que ver con la información proporcionada por un sistema, fuente o contactos personales. Sin embargo, hace una distinción entre uso y utilidad, pues hace notar que no toda la información usada puede ser útil, lo cual apunta directamente a una satisfacción. También hace notar que el impacto del uso se relaciona estrechamente con la relevancia de la información (p.7)

Por su parte Calva, expone su concepto con una marcada tendencia a la satisfacción, es decir, cuando hay un uso efectivo que complace la necesidad de información, genera satisfacciones positivas o negativas.

De alguna manera tanto la perspectiva de Calva como la de Pérez (2015), son similares al hacen hincapié en destacar el uso y la utilidad de la información o lo que en palabras Calva, es la satisfacción positiva o negativa.

Conducta:

Pérez (2015) identifica cuatro tipos de conductas informativa.

- 1) *Conducta informativa*. Es una conducta humana, pasiva o activa para conseguir y/o usar información en diversos medios.
- 2) *Conducta de búsqueda de información*. Es un proceso constante por buscar y consultar información, de acuerdo con ciertas necesidades.
- 3) Conducta de búsqueda en Sistemas de información. Es la interacción con un sistema de cómputo, para localizar información.
- 4) Conducta de uso de la información. Actos físicos o mentales del uso de la información en cualquier formato, así como su incorporación personal. (p.8)

Estudios de usuario:

De acuerdo con lo expresado por Chacón (1991)

“Un estudio de usuarios es un método de medición que había sido usado en las bibliotecas durante muchos años normalmente, incluyen estudios de circulación de la biblioteca. Estos estudios de circulación son los que usualmente se han asociado con este término. Sin embargo, los estudios de usuarios no son tan simples como estudios de usuarios de circulación; tiene un significado más amplio dependiendo de lo que se quiere evaluar” (p.24).

Butler (1991) dice que el propósito de los estudios de usuarios es similar a las investigaciones de mercado en los negocios. Intenta descubrir patrones de uso y niveles conscientes de los usuarios hacia los servicios de la biblioteca, para determinar el éxito o el fracaso de los servicios e identificar qué ajustes se necesitan en la estrategia de los servicios (p.319)

Connaway (2015) piensa que los estudios de usuarios proporcionan a los bibliotecarios un medio para obtener respuestas a una pregunta o problema en particular, por ejemplo, qué servicios se utilizan y cuáles no son utilizados. Un estudio de usuarios desarrollar relaciones de trabajo colaborativo

con los usuarios, ayuda a desarrollar una comprensión profunda y compartida de las necesidades de los usuarios; apoya en las decisiones basadas en datos múltiples. Son una fuente de datos e información. (Recuperado de <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf>)

Ford (1977), expone que la necesidad de la gente para, medir la información, regularmente hecha por los proveedores de la información, por ejemplo medir “El uso de la biblioteca en un día determinado”. Y que la investigación sobre los estudios de los usuarios debería hacer una contribución importante al desarrollo de los sistemas de transferencia de información, además de los que ya hasta ahora se han hecho evidentes (p.3).

Harris (1986) dice que los estudios de usuarios, permiten investigar las necesidades de información de individuos o de grupos de ellos y su comportamiento en la búsqueda y uso de la información. A diferencia de Harris, se debe considerar que los estudios de usuarios no sólo sirven para conocer las necesidades de información, pues para conocerlas antes que nada, hay que tenerlas y eso tal vez es parte de otra investigación, los estudios de usuarios pueden tener diversas finalidades (p.18).

A continuación se describen los antecedentes que enmarcan a los estudios de usuarios y como cierre, se habla acerca de su importancia.

1.1.2. Antecedentes

Hojeando la historia de los estudios de usuarios, podría decirse que iniciaron a principios del siglo XX con los primeros trabajos de la comunidad científicos, en los que se analizaban el tipo de fuentes utilizadas para cada trabajo, la actualidad de la bibliografía empleada, las tendencias en trabajos individuales o colectivos, entre otros. Muchos de estos antecedentes suelen tratarse de igual manera que los estudios bibliométricos o estudios de colecciones. Tal vez esta confusión se ha dado, debido a que todos estos estudios, tienen algo en común “conocer más del entorno que nos rodea para mejorarlo”, medirlo, contabilizarlo.

Figuroa (2009) divide los antecedentes de los estudios usuario en seis fases:

La **primera** comprendida en los años 40's, en donde se observa un claro cambio en la actitud y la actividad bibliotecaria, destacándose dos estudio realizados: El primero es el Bernal y Urquhart (1948) en donde se encuestó a los científicos, con respecto a lo que consultaba, por qué lo leían y qué

uso hacia de la información. El segundo estudio es el Fussler (1949) en la que destaca el núcleo de revistas más utilizadas, así como las áreas de interés secundario, en un grupo científico.

La **segunda**, en la década de 1950 y algunos de los estudios que aparecieron, se enfocaron en comunidades científicas y sus canales de investigación. Destacándose estudios como el de Brawn, en donde analiza las revistas citadas con más frecuencia en ocho disciplinas científicas.

La **tercera**, en la década de los 60's destaca la idea de establecer teoría referente a la conducta del procesamiento de información, determinando los factores de dichas necesidades en los científicos experimentales; a partir de estas, se generarían propuestas concernientes a la selección del canal. Es decir, la cantidad de búsquedas; los efectos de la calidad, la cantidad, la actualidad y la diversidad de la información sobre la productividad; al papel de factores tales como la motivación y la personalidad, etcétera.

La **cuarta** fase es en la década de 1970, cuya principal característica se basa en la evaluación de los sistemas de información y su eficiencia.

La **quinta** fase se aprecia en la década de los 80's el Centre for Research in User Studies propuso la metodología que habría de usarse en los estudios de usuarios, impulsó cursos de formación para profesionales y editó las primeras publicaciones especializadas. Aparecen las primeras propuestas teóricas en el campo del comportamiento informativo, el proceso de búsqueda y los modelos de motivación para la búsqueda de información.

La **sexta** fase se puede ubicar a partir de la década de los 90's, a través de la difusión de los conocimiento científico por Internet, los teóricos y los gestores han mostrado un interés creciente por los estudios de usuarios, al punto de considerarlos fundamentales en una época en la que se calcula que la información científica crece exponencialmente año tras año. (p.3-8)

1.1.3 Importancia de los estudios

La importancia de estudiar y conocer una comunidad cautiva es la clave para establecer estrategias de acción, tareas, servicios requerimientos o suministros. Conocerla dará las claves de los por qué, los cómo, los cuándo y dónde. Sin un perfil concreto de la comunidad, se darán pasos en falso, corriendo el riesgo de invertir tiempo inadecuadamente.

Los estudios de usuario, resultan importantes pues día con día las bibliotecas se ven afectadas por las formas en que los individuos se relacionan con el entorno de la información, las manifestaciones documentales, la tecnología, otros usuarios, los bibliotecarios, etcétera. Los usuarios

buscan, acceden, contribuyen y usan información. Cómo y por qué demuestran estos comportamientos y hacen lo que hacen, esa es una causal de investigación para el bibliotecario, que le servirán para moldear los servicios en torno a un conjunto de expectativas que han sido influenciadas por el resultado del estudio de usuarios que haya hecho, proporcionando a la biblioteca evidencia de comportamiento sobre las percepciones, hábitos y requisitos de los individuos.

Estos estudios darán un panorama de las necesidades presentes e incluso futura, en donde se podrá prever o adelantarse a las necesidades de información. Se mantienen actualizados y al tanto de las necesidades de una comunidad, de igual forma, ayuda a identificar y apreciar las particularidades de una comunidad.

Sin embargo, no son definitivos, pues en ocasiones este puede verse afectado por el momento, el entorno, las situaciones personales de cada individuo, el tiempo de realización, etcétera, existen factores internos y externos que influyen, en los resultados, si bien, un gran porcentaje de los resultados serán constantes y servirán como la base para un indicador, habrá situaciones que sean variables. De ahí, la importancia de aplicarlos de manera frecuente, con la idea de obtener resultados fiables o más precisos, además de actualizarse.

Estudiar las formas en que los individuos se relacionan con el entorno de la información, las manifestaciones documentales, la tecnología, así como las conductas de búsqueda, acceso, etcétera, que contribuyen a usar las fuentes y recursos de información, es parte medular de esta investigación. Recabar evidencia de ese comportamiento sobre las percepciones, los hábitos y los requisitos de los estudiantes de dos colegios de educación media superior.

Su importancia radica en que obtiene información de primera fuente, es decir, del usuario, quien es la materia prima, una de las razones principales de una biblioteca, da oportunidad de estar en contacto con la comunidad y demostrar interés hacia ellos.

En síntesis y retomando los puntos esenciales de las anteriores definiciones y antecedentes; un estudio de usuarios:

- ✓ Es un análisis de un grupo determinado de personas, usuarios, lectores o clientes
- ✓ Se enfoca en entender alguna particularidad de sus conductas, deseos.
- ✓ Debe de conocerse el contexto de la comunidad

- ✓ Ofrece indicadores de medición que se obtienen mediante algún instrumento de consulta como la entrevista, la encuesta, estudios de opinión, etcétera.
- ✓ Proporcionan información esencial para trabajar en mejorar algún aspecto de la comunidad, servicios, estrategias de acción, distribución, etcétera.
- ✓ Los estudios de usuarios ofrecen una oportunidad de interacción usuario-bibliotecario, distinta a la vivida de manera rutinaria.
- ✓ Permite a los usuarios percibir el interés y preocupación del equipo de biblioteca, por conocer su opinión, por permitirle expresar sus necesidades o preferencias.

Investigar a la comunidad a la que se sirve, debe de ser una práctica cotidiana, actualizar la información permite llevar un registro histórico en los cambios de la comunidad, a plantear estrategias de mejora, establecer nuevos servicios y dar un seguimiento constante, que permita mantener al día la biblioteca, los servicios y sobre todo, que haya un contacto constante con la comunidad.

1.1.4 Tipos de estudios de usuarios

Estudiar a los usuarios en biblioteca, ha sido uno de los motivos constantes de investigación bibliotecaria. Conocer el móvil de uso: satisfacción, factores sociales, necesidades de información o servicios, impacto, beneficios, etcétera, pueden ser algunos de los motivos para establecer una oportunidad para realizar un estudio de usuarios.

González (2005) dice que un estudio de usuarios es el “conjunto de investigaciones que permiten planificar y mejorar los sistemas de información” (p.17)

Para Bawden (1990) dice “Indagación sistemática de características, necesidades, conducta y opiniones de los usuarios reales y potenciales de los sistemas de información” (p.19).

De acuerdo con Pérez (2015), esto conduce a dos perspectivas de estudios de usuarios definidas por dos maneras de usar la información: tradicional y emergente.

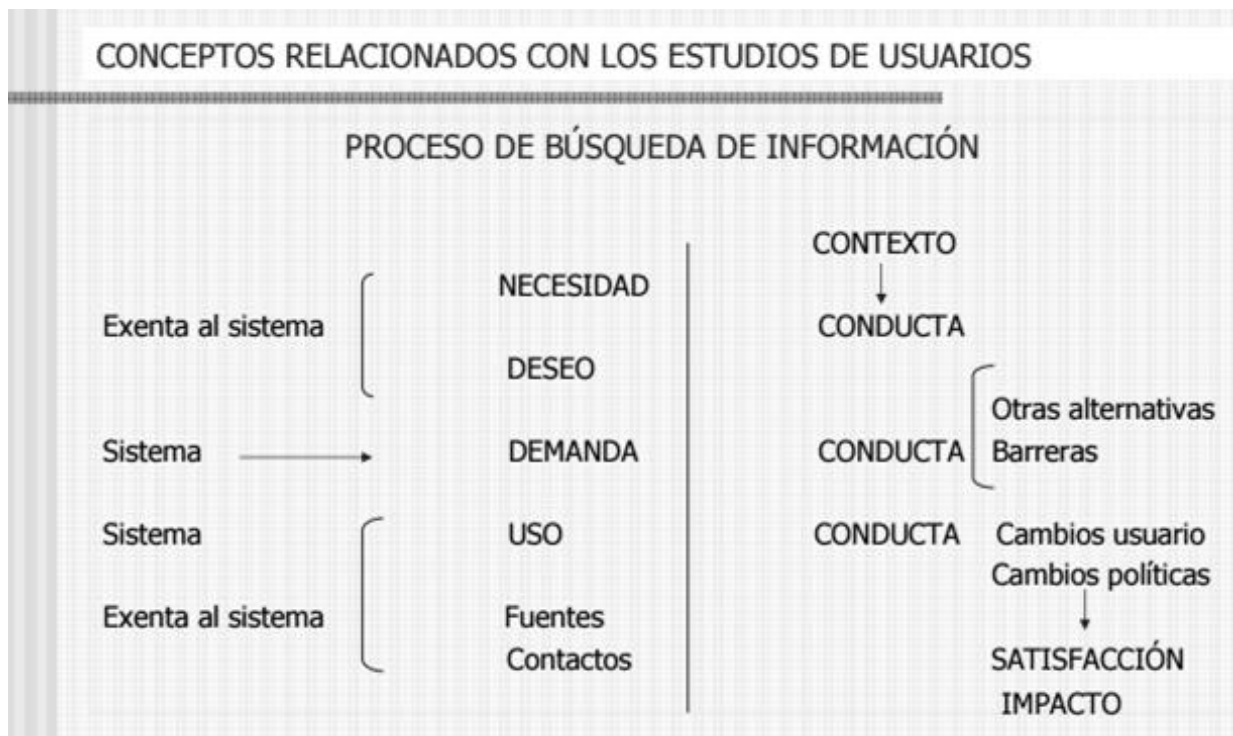
1) Tradicional; en donde hay una interacción del usuario con el sistema bibliotecario, es decir, la investigación se basa en utilizar los recursos, seguir procesos, mantener una comunicación formal, categorizar la información que consulta, la utilización que hace de los recursos se puede cuantificar.

2) Emergente; en donde muchas veces no es manifestado el deseo o la demanda, sino que, se recurre al uso directo del sistema, y aunque se puede apreciar o inferir una conducta, son usuarios

cambiantes, que en ocasiones no cazan con las políticas de uso tradicional y cuya medición de satisfacción se puede medir directamente con el impacto que se aprecia en el uso del sistema.

En ambos casos estos procedimientos de estudios de usuarios se relacionan con los conceptos descritos en el punto 1.1.1 de esta investigación, Pérez los ejemplifica de manera esquemática y los divide en los dos procesos de búsqueda de información (tradicional y emergente), hasta contextualizarlos con las conductas que puede presentar un individuo o usuario de la información, como se puede apreciar en la figura 1, que se presenta a continuación.

Figura 2
Conceptos relacionados con los estudios de usuarios



Pérez, M. (2015) *Los estudios de usuarios: conceptos y planteamientos para su elaboración* [En línea]

Recuperado de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13636/PONENCIA_](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13636/PONENCIA_Los%20estudios%20de%20usuarios_Margarita%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Los%20estudios%20de%20usuarios_Margarita%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13636/PONENCIA_Los%20estudios%20de%20usuarios_Margarita%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Accedido 23 Jul. 2016].

Tomando en consideración los conceptos antes citados, se puede deducir que un estudio de usuarios es una investigación y análisis detallado de la población a la que se pretende atender, con la idea de conocer su “perfil”, la información que emane de dicha población se utilizará como base,

indicador o referencia para poner en marcha un servicio, establecer mejoras, realzar sus características, identificar fallas, entablar estrategias, reafirmar objetivos, conocer los elementos que la integran, conocer sus necesidades de información, conocer los factores que repercuten en ella, agregar calidad en el servicios, y sobre todo, conocer la percepción de los usuarios. Los estudios de usuarios tienden a emplearse con afán de auto evaluarse, conocerse y mejorarse.

Para una misma población pueden aplicarse “n” cantidad de estudios de usuarios, dependiendo de los datos que se deseen recolectar o conocer y hacia a dónde se quiera encaminar el desarrollo del trabajo. Un estudio de usuarios es la forma más acertiva de conocer la información de la comunidad y no puede estar basado únicamente en la observación, pues la idea es eliminar vicios o interpretaciones tendenciadas a la percepción de uno o más individuos, la idea es invitar a la propia comunidad a emitir su punto de vista de manera democrática e incluso de manera aleatoria (sólo en caso de no contemplar a la comunidad completa en la evaluación).

Los Estudios de Usuarios se desarrollan en diversas etapas:

1. Como toda investigación a partir de una *hipótesis*, premisa, o información que se quiera conocer acerca de la población de una Unidad de Información, de igual forma es necesario identificar el objetivo del estudio ¿Qué se quiere? ¿Cuál será su utilidad? ¿Qué expectativas se desean alcanzar? ¿Tiempo conveniente en el que es mejor aplicarse el estudio?, ¿Tiempo estimado para realizar el estudio? ¿Qué beneficios tendrá?, costo-beneficio, etcétera.
2. *Identificar a la población* Para ello habrá que considerarse una serie de factores en los que puedan estratificarse los usuarios (género, edad, grupo, nivel académico, funciones dentro de la institución, turno, etcétera). De igual forma habrá que conocer el tamaño de la población, pues con base en ello habrá que definir el tamaño de la muestra e incluso el objetivo y misión de la Institución para la cual sirve la biblioteca o unidad de información.
3. *Metodología que se aplicará* (cuantitativo, descriptivo, analítico, sintético, etcétera), la Técnica (encuesta, censo, análisis documental, etcétera) y el instrumento (cuestionario, entrevista, hoja de observación, etcétera). Aplicarlos correctamente será parte del éxito del estudio de usuarios.
4. *Análisis de resultados*. Una vez obtenidos los resultados de la interacción con el usuario es necesario apegar a la técnica e instrumento de trabajo para dar un tratamiento adecuado a los datos obtenidos y de esa manera obtener resultados funcionales.

5. *Conclusiones y propuestas.* Una vez obtenida la información del análisis, es necesario establecer una conclusión o propuesta que de movimiento a los resultados
6. *Evaluación constante.* Un estudio de usuarios no significan el fin de los problemas o la conclusión que nos ha ayudado a encontrar un estado de felicidad, por el contrario, deberá de ser el inicio para usar este modelo como una ayuda constante que nos mantenga en interacción con la comunidad.

1.2 Comportamiento informativo

El comportamiento informativo se puede decir que se observa cuando el sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que lo logra. “La constante búsqueda informativa en las diversas comunidades y sociedades hace que surja un comportamiento informativo que lleva al individuo a buscar satisfacción a través de cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance”. (Prasad p.38 1992, citado por Calva 2009)

Calva (2004) dice que “El comportamiento informativo se puede entender como la manifestación de las necesidades de información” (p.102). Es decir:

Comportamiento informativo= manifestar necesidades de información

También dice que “La manifestación de las necesidades de información que tiene una persona se observará en el comportamiento que presente, el cual puede abarcar: hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos, habilidades, modos de acción, etcétera” (p.103)

Es decir: manifestación de necesidades= hábitos observados

A esto podría agregar que dichos hábitos son perceptibles, cuando un individuo trata de satisfacer una necesidad de información. Como ejemplo, podría ser una simple tarea escolar, todo un grupo tendrá la misma *necesidad de información* y será hasta el momento de la búsqueda, consulta, recuperación, investigación, etcétera, que las manifestaciones de conducta quedarán expuestas, es decir, hasta que una persona ponga en acción resolver la necesidad de información.

Por ende, la división expuesta por Pérez (2015), resulta más acertada, pues hace énfasis en destacar que la conducta de información es pasiva, y es hasta el momento de búsqueda que se vuelve activo e incluso se manifiesta la conducta de información.

Manifestar una necesidad para cualquier individuo requiere ciertas acciones que regularmente están vinculadas con la conducta: la psicología, las habilidades sociales o del lenguaje, así como los conocimientos o experiencias previas y/o recursos de búsqueda con los que cuente, por lo tanto la conducta dependerá del individuo más que de la necesidad de tenga, cuando pongan de manifiesto dichos hábitos.

Calva (2009), dice que las conductas humanas se manifiestan en tres áreas:

- 1) **Mente y habla:** se origina la necesidad a nivel cerebral hasta externarla a través del habla,
- 2) **Cuerpo,** es cuando dicho proceso cognitivo se tradujo en palabras y es enviado al resto del cuerpo
- 3) **Acción,** es cuando la señal cognitiva se traduce en una acción que ejecuta el individuo, posiblemente después de verbalizarla.

Si bien, el proceso cognitivo inicia a través del reconocimiento de una necesidad o deseo, psicológicamente, es mucho más complejo que esta descripción, pues está vinculado directamente con el individuo, de ahí que, para hablar de procesos cognitivos se tenga que considerar: edad de desarrollo, educación, capacidad de razonamiento, toma de decisiones, situación, etcétera. La psicología cognitiva estudia todas esas variantes de la manera en cómo los individuos obtenemos conocimientos. Dicho lo anterior, no es igual la manera en que un niño resuelve las necesidades de información que un adulto.

Por otra parte, Calva dice que el proceso “mente y habla” están vinculados de manera inmediata, es decir, una vez que surge la necesidad, esta es expuesta de manera oral. Sin embargo, una necesidad no siempre es verbalizada, en ocasiones es manifestada a través de otros procesos de comunicación como escritura, señales, expresión corporal, etcétera, e incluso puede ser que no sea manifestada a través de ninguna expresión y simplemente se pasa a lo que se denomina como “la acción”, por ejemplo: una persona que siente calor, puede recurrir a una alternativa de quitarse el suéter, encender el ventilador, salir de la habitación, etcétera, sin necesidad de externar dicha necesidad. Esto dependerá, de si la necesidad proviene de un factor interno o externo, si el individuo es capaz de resolverla por sus propios medios o si depende de otros, si hay experiencias previas o no, si es una necesidad primaria, fisiológica o de información.

Hablando concretamente de necesidades de información, los individuos pueden manifestarla al bibliotecario o simplemente pasar a intentar resolverla por sus propios medios o con apoyo de experiencias previas, intuición o lógica, e incluso si cuentas con los materiales como libros, revistas,

etcétera o acceso a la información electrónica. Y justo en este proceso, juegan un papel muy importante la tecnología pues como ya se habló anteriormente, las virtudes de rapidez, accesibilidad, variedad, etcétera, son muchas.

De acuerdo con Spitz (1980), en el procesamiento de información, a nivel cerebral, se realizan desde operaciones simbólicas, como codificar, comparar, localizar y/o almacenar (p.641).

Por otra parte el mismo Calva (2004) manifiesta, con respecto a las conductas, que éstas se mueven en relación con dos direcciones: los recursos informativos y las fuentes de información, motivo medular de esta investigación (p.103-104) como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 1
Recursos Informativos y Fuentes de Información

Los recursos informativos	Las fuentes de información
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas • Centros de documentación • Centros de información • Hemerotecas • Archivos • Colegas • Familiares • Amistades • Docentes • Colección documental propia del individuo • Colecciones de los colegas u otros sujetos • Experiencia personal • Expertos en el área • Congresos, conferencias, seminarios, encuentros • Bases de datos bibliográficas –ej. medline, psyclit– • Bancos de datos especiales –ej. bancos de genes, bancos de datos numéricos, etcétera– 	<ul style="list-style-type: none"> • Monografías –libros, tesis, documentos, etcétera. • Publicaciones periódicas –revistas, diarios, anuarios, etcétera. • Publicaciones oficiales –informes de organismos nacionales y extranjeros, etcétera. • Obras de consulta –enciclopedias, diccionarios, manuales, etcétera. • Fuentes referenciales –índices, abstracts, bibliografías, etcétera. • Material audiovisual –casetes, videos, etcétera. • Documentos técnicos –patentes, partituras, planos, mapas, etcétera. • Fuentes de datos numéricos –indicadores, estadísticas, etcétera.

Calva, J. J. (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos, México, UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas p.103-104

Existen factores (internos y externos) que influyen en la conducta de una necesidad de información, Calva (2004) lo manifiesta así:

1. Ambiente (donde se ubica la persona, factores externos)
2. Características particulares (factores internos)
3. La manifestación de las necesidades de información documental (comportamiento informativo).

El comportamiento informativo debe intentar responder para cada individuo o grupo:

- ¿Qué necesita?
- ¿Dónde obtiene la información?
- ¿Dónde está la información que cubre la necesidad del sujeto?
- ¿Qué tipo de documento es el que usa y necesita el sujeto tanto en forma individual como colectiva?
- ¿Cuáles son los recursos informativos que utiliza el sujeto para buscar la información y encontrar la satisfacción a su necesidad?
- ¿Con qué recursos y fuentes informativas pueden ser satisfechas las necesidades de información?

Las necesidades de información pueden analizarse desde una perspectiva de línea del tiempo: “necesidades pasadas, presentes y futuras” cada necesidad va otorgando cierto nivel de experiencia, aprendizaje, vivencia, entre otras que sin lugar a dudas es parte de la formación de un usuario de la información.

De igual manera, puede decirse que las necesidades de información pueden ser individuales o colectivas, por ejemplo; una biblioteca especializada tendrá un perfil de información general de acuerdo con la especialidad que maneje, es decir, cubre una necesidad colectiva, por ejemplo Matemáticas. Y un usuario, puede tener necesidad de investigar concretamente las matemáticas aplicadas a los sistemas de cómputo, a esa necesidad podría identificársele como una necesidad individual.

Lo anterior no significa, que la necesidad general o colectiva se pueda ver exclusivamente en el caso de las bibliotecas especializadas, para el caso de una biblioteca pública, esta necesidad colectiva será determinada por las características de la comunidad, no serán las mismas necesidades para una

comunidad en la montaña, que para una comunidad pesquera, habrá similitudes en algunos casos, pero también habrá peculiaridades que serán propias de cada comunidad.

En el caso de comunidades escolares el perfil general o colectivo estará determinado por el nivel académico, por la currícula escolar y por las necesidades de información que la propia comunidad vaya demandando. En el caso de este estudio, esta es una de las particularidades a las que habrá de hacer hincapié, a la necesidad de información de las comunidades escolares de ambos colegios estudiados.

1.2.1 Modelos de comportamiento

Conocer el comportamiento del usuario es materia de múltiples estudios, a pesar de que como se ha visto en los antecedentes, hacer estudios de este tipo es una práctica que se sigue desde hace varios años, éstos son y han sido motivo de investigación y perfeccionamiento durante mucho tiempo.

A través de la historia, se han creado diversos modelos para estudiar el comportamiento humano en varias disciplinas como la economía, psicológica, educativa, sociología, etcétera. A continuación, algunos de ellos, expuestos en la Enciclopedia del Management (2009)

- **Modelo microeconómico:** iniciado a principios del siglo XIX, se basa en un patrón de bienes y precios de la economía global como eje y se enfoca en las compras, es decir, intentando predecir el producto a elegir y la cantidad por parte del consumidor, en otras palabras, se consideran los gustos y preferencias, ignorando el origen de las necesidades y su valoración. Las características de este modelo en torno al consumidor, se basan en creer que las necesidades y deseos del consumidor son ilimitados.
- **Modelo económico de Marshall.** Elaborado por economistas, en el que se marca una teoría que dice que las decisiones de compra son resultado de cálculos económicos, racionales y conscientes (A menor precio de un producto, mayor venta). Cuando más elevado sea el precio de los artículos, las ventas serán menores, etcétera.
- **Modelo de aprendizaje de Pavlov.** Estudia la reacción a los estímulos de la conducta humana, y se basa en cuatro conceptos centrales: impulsos, claves, respuestas y reacciones. Los impulsos, denominados necesidades o motivos, son los estímulos fuertes que incitan al individuo a actuar (hambre, sed, frío, dolor, sexo, etcétera). El impulso es general e induce a una reacción respecto a una configuración de claves.

- **Modelo psicológico social de Veblen.** Considera al hombre como un animal social adaptado a las normas de su cultura, y cómo sus deseos y conductas se basan en afiliaciones a los grupos actuales o por deseos de pertenecer a aquellos que quiere alcanzar. Las actividades del hombre están relacionadas con la conducta e influida por los distintos niveles existentes en la sociedad. Toma en cuenta los factores de influencia externa (cultura, grupos de referencia, familia)
- **Modelo psicoanalítico de Freud.** Según el cual, cada persona posee energía psíquica distribuida en las facetas de la personalidad, la estructura de la personalidad consta de 3 partes: Identidad, ego y súper ego. (v.3 p.75).

Entender las conductas, comportamientos, psicología, etcétera, en un individuo ha sido tema de estudio en muchas disciplinas y estos avances o experiencias ayudan a otras disciplinas como la nuestra, es importante los motivos psicológicos, los procesos cognitivos, intereses y conductas de cada persona y sobre todo, qué los impulsa a obtener información, cómo la usan, conocer si el comportamiento se ve influenciado de acuerdo a las percepciones personales o los efectos de experiencias, como son el aprendizaje, la personalidad, las actitudes, las creencias y el auto concepto de las percepciones.

Soohyung y Namjoo (2016) Propone un modelo de conducta denominado ECT = Expectation Confirmation Theory, a través de este modelo se examina la permanencia y uso que tienen los usuarios de los servicios en línea. (p.555)

Brock, Dunifon y Nagel (1989) Muestran que a través del uso de los libros, pueden modificar la conducta y el aprendizaje infantil haciendo que los niños recreen ambientes en la biblioteca, así como crear materiales didácticos para que en bibliotecas escolares se apoyen los conocimientos acerca de los animales, mismos que se pueden complementar con visitas al zoológico. (p.6)

Kuhlthau, C. C. (1991) Expone a través de algunos estudios de usuarios, su interés por la comportamiento humano y las estrategias que usaban en la búsqueda de información. En 1983 realizó un estudio de campo entre diversas bibliotecas, lo que dio como resultado “El Modelo Kuhlthau” en donde plantea la problemática existente entre una necesidad y la resolución que se adopta para satisfacerla. Destaca la influencia del estado de ánimo para llegar a la solución y parte del supuesto de que un estudiante inicia una tarea o proyecto de investigación con conocimientos previos sobre el tema elegido. Sin embargo, no es suficiente para completarla satisfactoriamente. Dejando una brecha entre lo

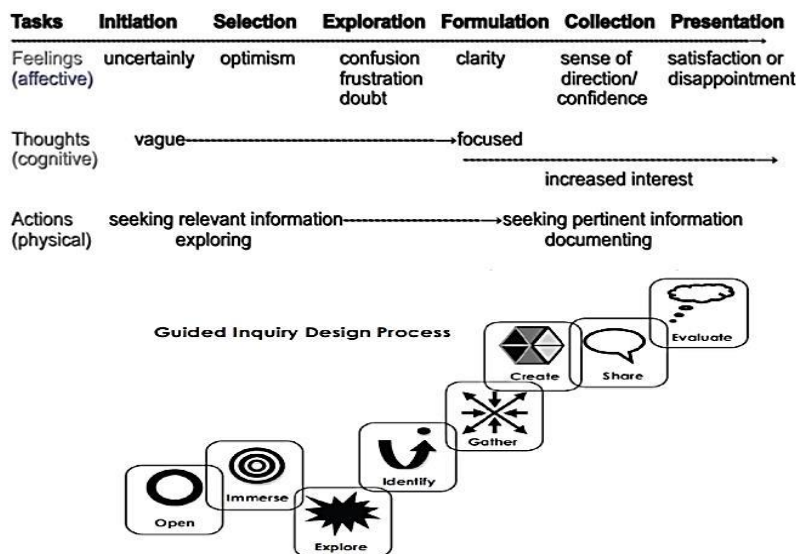
que el estudiante sabe sobre el tema y lo que requiere saber para resolverlo, esa brecha es reconocida por Kuhlthau como un problema de información.

1. Inicio: el usuario tiene una necesidad de información, lo relacionan con experiencias previas o conocimientos afines.
2. Selección del tema: Identifican el tema general y se genera optimismo por ubicar el tema.
3. Exploración: Inicia la búsqueda de recursos, se genera ocasionalmente frustración al no encontrar las fuentes necesarias. En esta etapa es común el replanteamiento de la investigación.
4. Delimitación del tema: con la documentación reunida, el usuario comienza a visualizar el objetivo de información conseguida.
5. Selección de la información: ya tiene claro la investigación y comienzan a utilizar las herramientas documentales de manera provechosa y con cierto dominio.
6. Conclusión de la búsqueda: el usuario da por cerrada la tarea, siente cierto alivio, menos presión y acumula nuevo conocimiento, que le servirán en futuras investigaciones.
7. Redacción del documento final: da totalmente por finalizado el trabajo cuando se presenta frente a la clase o frente al público su investigación.

Figura 3

Modelo Kuhlthau (2012)

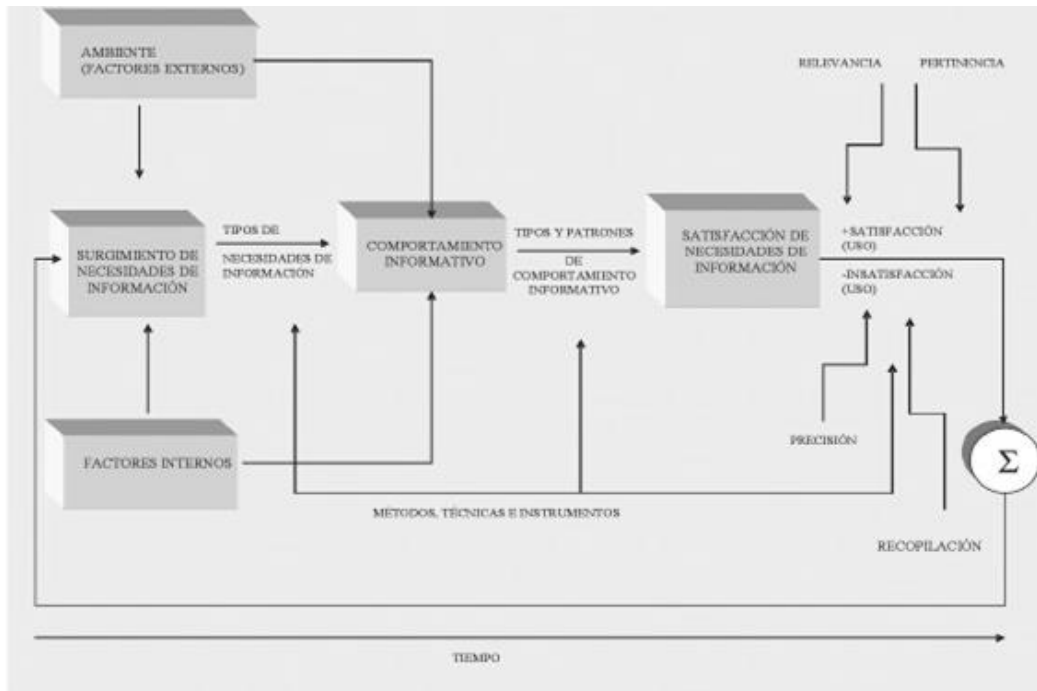
Model of the Information Search Process



Fuente: Kuhlthau, C.C., Maniotes, L.K., Caspari, A.K. (2012) *Guided inquiry design: a framework for inquiry in your school*. Santa Barbara, CA. : ABC-CLIO.

Por su parte, Calva (2004) ha establecido un modelo denominado como NEIN, dicho modelo consiste en considerar que al surgir una necesidad de información existen factores internos y externos que influyen en determinar el tipo de necesidad de información (concretas o sobre un asunto); de manera inmediata o futura.

Figura 4
Modelo NEIN (2004)



Fuente: Calva González, J.J. (2004) *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*.

México: UNAM, CUIB, p.166

El surgimiento de modelos para identificar las necesidades de información es con la idea de esquematizar y definir los elementos que se viven en dicho proceso.

El comportamiento informativo abarca tanto la búsqueda de información como la totalidad de otros comportamientos pasivos (como vislumbrar o encontrar información) y comportamientos intencionales que no involucran buscar, como evitar información. Wilson (2000), dice que el comportamiento informativo es “El comportamiento humano, relacionados con los recursos y canales de información, abarcando la búsqueda de información, pasiva y activa, y su uso” (p.50) de igual manera postuló que un modelo general de comportamiento de la información necesita incluir al menos tres elementos:

- I. Una necesidad de información y sus impulsos, es decir, los factores que dan lugar a la percepción de una necesidad,
- II. Los factores que afectan la respuesta del individuo a la percepción de necesidades y,
- III. Los procesos o acciones involucrados en esa respuesta.

Taylor (1991) afirmó que la información es el producto de ciertos elementos del uso de la información ambiente. Estos elementos, según él son: las suposiciones, aprendidas anteriormente o informalmente, hechas por un conjunto definido de personas sobre su naturaleza de trabajo, el tipo y la estructura de los problemas considerados difíciles. (p.180)

Y típico de este conjunto de personas, las limitaciones y oportunidades de entornos típicos dentro de los cuales cualquier grupo o subgrupo de este conjunto de personas operan y trabajan, y las suposiciones conscientes o quizás inconscientes hechas.

En cuanto a lo que constituye una solución o mejor dicho una resolución de problemas y lo que hace que la información sea útil y valiosa en sus contextos. Por lo tanto, se puede decir que el comportamiento de la información es la totalidad del comportamiento en relación con las fuentes y canales de información, incluyendo información activa y pasiva búsqueda y uso.

1.3 Los estudios de usuarios sobre el comportamiento informativo en comunidades estudiantiles de educación media superior.

Conocer las investigaciones y estudios que se hacen en nuestro campo profesional, ofrece un punto de referencia o indicador que de alguna manera habla del éxito que tienen estos estudios, así como la aplicación, importancia y utilidad.

Los estudios de usuarios, no sólo han tenido aplicación durante muchas décadas, sino que también gozan de aceptación, aplicación y uso a nivel nacional e internacional, como se podrá apreciar en los siguientes párrafos.

1.3.1 Panorama nacional

Para indagar acerca de algunos estudios afines, se hizo una búsqueda de los estudios de usuarios más recientes realizados en nuestro país. A través del uso de algunas palabras clave y descriptores como Bibliotecas-Estudios-México-Bachilleres y/o Preparatoria, términos tomados de

listas de tesauros especializados, con la idea de hacer más precisa la búsqueda, de igual manera se manejaron términos equivalentes en inglés users studies library highschool Mexico.

Dichos términos, fueron utilizados en las bases de datos ERIC, ScIELO, CLASE, TESIUNAM, LIBRUNAM, cabe destacar que se eligieron estas bases, debido al fácil acceso, así como a la cobertura académica y geográfica que integran en sus contenidos.

Bajo esta estructura de búsqueda se localizaron algunos resultados en sitios y bases de datos nacionales. En el caso de, EBSCO, cuyas bases de datos son extranjeras, en su mayoría, (*Middle Search Plus, Funk & Wagnalls New World Encyclopedia, Búsqueda primaria, ERIC, TOPICsearch, Centro de referencias literarias, Fuente de colocación avanzada, Biblioteca, Abstracts de Ciencia y Tecnología de la Información, Centro de Referencia del Maestro, GreenFILE, Investigación educativa completa, Newspaper Source Plus y MAS completo*). Se encuentran estudios de usuarios enfocados a la educación media superior, exclusivamente en bibliotecas extranjeras, EBSCO sólo registra un caso en bibliotecas nacionales. Pese a que se usaron los mismos descriptores y varias combinaciones empleando operadores booleanos, no hubo resultados afines.

En el caso de TESIUNAM, existen estudios enfocados a comunidades de educación media superior; algunos de ellos resaltan la conveniencia de los estudios de usuario y el uso de éstos para conocer la satisfacción de usuarios, algunos otros describen las colecciones, los sistemas de cómputo, entre otros. Falcón, A. L. (2006), Salazar, J. J. (2002), Carlos, D. M. (2016), Vega, L. (2015), Mata Vite, N. (2006), Knox, S., Claire, I. (2012), Álvarez, X. (2012), por mencionar algunos casos.

Para efectos de esta investigación se ha preferido emplear referencias en estudios de investigaciones de publicaciones científicas, como el presentado por la compañía Pew International & America Life Project (2001), quien destaca que, debido a la introducción de Internet en los hogares de todo el mundo, los estudiantes pueden llevar a cabo sus trabajos y tareas escolares sin salir de casa y sin necesidad de realizar numerosas excursiones a la biblioteca más cercana, puntualizando que el 71% de los estudiantes de secundaria y bachillerato con acceso a Internet confía en la tecnología electrónica para realizar sus trabajos, frente al 24% que afirmó confiar más en las bibliotecas.

Contrastando con el estudio presentado por Chávez A., A. M. y Ornelas P., G. B. (2015) quienes exponen los esfuerzos por formar usuarios, en la que denomina “alfabetización informativa” en donde el personal de la Universidad Autónoma de Guadalajara acerca y “alfabetizar” en el uso de las fuentes informativas, a los alumnos de educación media superior en el bachillerato a distancia.

Aunque a nivel nacional, son pocos los resultados que se encontraron al buscar estudios bibliotecarios en instituciones de educación media superior (22 en el Descubridor de Información de la UNAM y 1 en EBSCO de los cuales sólo han sido citados los estudios más recientes). Tal vez este escás se deba a que son pocas las instituciones con bibliotecarios de profesión, porque en ocasiones no son requeridos o porque en muchas ocasiones el factor económico de los salarios también merma la posibilidad de contar con profesionistas del área. Pero esto tal vez es motivo de otro estudio. Sin embargo, el panorama cambia cuando la búsqueda se hace a nivel internacional como se puede apreciar en el siguiente apartado.

1.3.2 Panorama internacional

Los estudios de usuarios a nivel internacional, son una herramienta común para analizar o estudiar las comunidades que se atienden, algunos de los estudios que a continuación se ejemplifican, están vinculados con un ambiente educativo, de ahí, que se seleccionaran como referencia, pues el estudio que se realiza en esta investigación tiene ese ambiente en común. Es por demás interesante saber que estos estudios se aplican con mucha frecuencia en Instituciones Asiáticas, Europeas y Americanas, pero sobre todo, que estas técnicas de estudio se aplique en países de América del Sur y África, pues las condiciones con las que se cuenta a veces implican grandes retos.

Al realizar la búsqueda a nivel internacional se obtienen 642 resultados, de ese total, se eligieron los 7 artículos que se enfocan concretamente en la educación media superior y cuyos estudios se relacionan de manera afín con el área de servicios al público.

Entre los artículos afines se encuentra el de Jenne, G. (2014) quien ofrece información sobre la cooperación entre la biblioteca pública de la ciudad de Biberach, Alemania, y dos escuelas secundarias locales (la Pestalozzi-Gymnasium, y Wieland-Gymnasium) en el acceso a materiales electrónicos. Por su parte Shenton, A. K., Johnson, A. (2008) investiga lo que entienden los jóvenes por la palabra "información", mediante un cuestionario electrónico, ha recopilado datos de 348 adolescentes en un instituto de Inglaterra. En los Estados Unidos Champion, S. (1993) examina los resultados de un estudio acerca del papel que juega el programa de medios de la biblioteca para alentar a los estudiantes inmigrantes en una escuela High School del condado de Dade, la Florida. Bush, G. (1999) describe los cómo los medios especializados de la biblioteca apoyan en la alfabetización informativa en el Maine West Highschool en Des Plaines. En Asia Moriyama, J., Satou, M., King, C. (2002) Examinan las

relaciones entre la estructura de las actividades de aprendizaje y el desarrollo de habilidades de resolución de problemas en la educación tecnológica basada en proyectos en Japón.

En este entorno de investigaciones y estudios de usuario, sirven como preámbulo dar paso al estudio medular de esta investigación, y con ello me refiero al que se realizará con las dos comunidades de educación Media Superior, Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil e la International American School of Cancun, a continuación se dará el marco de referencia de ambos colegios.

CAPÍTULO 2

**LAS COMUNIDADES ESTUDIANTILES PERTENECIENTES AL COLEGIO DE BACHILLERES
PLANTEL CANCÚN 3 BONFIL Y LA INTERNATIONAL AMERICAN SCHOOL OF CANCUN**

Se expone un panorama general, tanto del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil como de la International American School of Cancun; describiendo la finalidad, estructura curricular, modelo educativo, infraestructura del plantel y las características específicas de su biblioteca, plantilla estudiantil y administrativa.

2.1 ¿Quién es el Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil?

El Ejido “Alfredo V. Bonfil”, al igual que la ciudad de Cancún, se sitúa en el Municipio de Benito Juárez en Quintana Roo. Se formó con muchos mexicanos que migraron principalmente de la parte norte de nuestro país. Es un ejido visto como una zona popular; tiene 14,900 habitantes, de los cuales 7,007 hombres y 6,993 mujeres⁴. El porcentaje de analfabetismo entre los adultos es del 2,6% (1,92% en los hombres y 3,3% en las mujeres) y el grado de escolaridad es de 7.69 (8.03 en hombres y 7.34 en mujeres), en la localidad se encuentran 3,421 viviendas, de las cuales el 2,11% disponen de una computadora.

En este ejido también se cuenta con una biblioteca pública, tal vez el espacio documental en el que muchos de los alumnos que actualmente estudian el bachillerato, han consultado desde su infancia. La biblioteca, denominada “17 de febrero” fue fundada en el año 2000 y después de 16 años de que inició sus servicios, el recuento es el siguiente: la colección consta aproximadamente de 3,500 libros catalogados y 1,850 sin catalogar. Para los libros catalogados existe un catálogo de tarjetas, mientras que para los que no están catalogados hay una libreta con los títulos y autores y se encuentran ordenados por números progresivos (del 1 hasta el 1,850), el horario de servicios es de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., cabe destacar, que la biblioteca permanece cerrada durante los períodos vacacionales de semana santa y navidad, pero ofrece cursos de verano.

El ejido de Bonfil cuenta con dos escuelas primarias, dos secundarias y una telesecundaria además del Colegio de Bachilleres Cancún 3, el cual pertenece a la red de Colegios de Bachilleres del estado de Quintana Roo; este bachilleres inició sus operaciones en el año de 1978. “El Plantel Cancún 3

⁴ INEG (2016). México en cifras: hogares y viviendas <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=23>

Bonfil es el décimo sexto de diecisiete Planteles escolarizados en el Estado de Quintana Roo. Inicio sus actividades el 14 de octubre de 2004 con un total de 149 alumnos inscritos en el primer semestre y bajo la Dirección del Biólogo Victoriano Noh Caamal. Actualmente se cuenta con 604 alumnos inscritos en primero, tercero y quinto semestres en el periodo 2016-A fragmentados en dos turnos: matutino y vespertino.”

Del total de la plantilla de alumnos (602), 105 pertenecen al tercer año (73 del turno matutino y 32 del vespertino); 160 son alumnos del segundo año (86 del turno matutino y 74 del turno vespertino) y 337 al primer año (212 del turno matutino y 125 del turno vespertino). Para efectos de este estudio se considerará únicamente al segundo y tercer año de bachillerato (265 alumnos), ambos grados serán la muestra de estudio, correspondiente al colegio de bachilleres; se ha descartado a los alumnos del primer año, debido al alto grado deserción o bajas (se pierde casi al 65% de la población en este grado).

Tabla 2

Plantilla escolar en Colegio de Bachilleres Cancún 3

Alumnos del Plantel Bachilleres Cancún 3 Bonfil				
	2° semestre	4° semestre	6° semestre	total general
turno matutino	212	86	73	
turno vespertino	125	74	32	
	337	160	105	

(Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil: Historia (2017) Departamento de Servicios Escolares)

El plan de estudios del Colegio de Bachilleres está dividido en seis semestres, cuatro de ellos con áreas de formación básica y mientras que los dos últimos semestres son destinados a una formación específica y laboral, el cual está basado en el área económica de la región: Auditor Nocturno, Auxiliar Bibliotecario, Constructor de Maquetas, Auxiliar de Impuestos, Auxiliar Animador en 2D para Web, Editor de Imágenes, Diseñador de Páginas Web, Introducción al Trabajo, Auxiliar de auditoría y Auxiliar en Metrología.

Figura 5 Plantel Colegio de Bachilleres Cancún 3



(Imágenes de fachada, acceso y pasillos del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil)

En el caso particular del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil, que se ubica en una zona económica turística; ofrece las siguientes alternativas de perfil académico:

- **Redes y Telecomunicaciones Discovery.** Proporciona teoría de redes en general, experiencia práctica, creación de redes. El plan de estudios ofrece experiencias visuales e interactivas, teóricas y prácticas.
- **Administración de Empresas Turísticas.** Prepara a los estudiantes para desempeñar actividades operativas en puestos de servicio público, relacionados con el alojamiento de huéspedes dentro de las empresas de hospedaje, restaurantes y cafeterías utilizando el vocabulario técnico del idioma inglés con el cual necesita estar familiarizado.

Ambas áreas son seleccionadas por los alumnos durante el segundo semestre, para poderlas cursar a partir del tercer y hasta el sexto semestre, son denominadas áreas formativas comunes: Básico, Propedéutico y Formación Profesional perfilando los estudios de educación superior o área laboral para el futuro⁵.

2.1.1 Finalidad

Como muchas de las instituciones educativas de carácter público en nuestro país, el Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil, cuenta con el respaldo de la infraestructura administrativa y curricular que rige a los “Colegios de Bachilleres” de todo el país, y algunas de sus particularidades se adecúan en consideración a los intereses de la población que atiende, por ejemplo, las áreas de estudio están encaminadas al perfil económico y necesidades de la zona. Sin embargo, los objetivos, misión, visión y políticas serán las mismas en toda la república, a continuación, se listan algunas de las principales finalidades, de acuerdo con el manual de operación publicado en la página web⁶:

✓ **Misión:**

Formar bachilleres mediante un proceso educativo certificado bajo estándares internacionales de calidad, favoreciendo el desarrollo de las competencias para la vida y su incorporación a la educación superior.

✓ **Visión:**

Año 2017, somos la mejor alternativa de educación media superior en el estado incorporada al sistema nacional de bachillerato.

✓ **Política educativa:**

Somos una institución de educación media superior que mediante tres modalidades formamos bachilleres que se desarrollan con éxito en el nivel superior bajo principios y valores socialmente útiles; para ello, asumimos el compromiso de cumplir los requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios mejorando continuamente la eficacia del Sistema de Contabilidad Gubernamental (SCG).

⁵ Véase 2.1.2 Modelo educativo

⁶ Información obtenida de la Página oficial del Colegio de Bachilleres “Quintana Roo. Gobierno del Estado. *Orgullosamente Bachilleres*”. (2017 Enero 21) Recuperado de <http://www.cobaqroo.edu.mx/index.php>

✓ **Políticas de equidad de género:**

La Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo tiene el compromiso de promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como prevenir la discriminación y el hostigamiento sexual, generando un ambiente laboral sano y condiciones de trabajo equitativas para todo el personal.

✓ **Centro de Servicios Académicos Integrales (CSAI):**

El Centro de Servicios Académicos Integrales es la modalidad No Escolarizada del Colegio de Bachilleres; surge como una opción para aquellas personas que terminaron la Educación Secundaria y que por diversas causas tales como: edad, ocupación, dispersión geográfica o restricciones de algún otro tipo no pudieron iniciar o concluir sus estudios de Nivel Medio Superior.

La importancia de contar con estas opciones y de crear programas que fomenten la permanencia y conclusión de la educación media superior, requieren de un gran equipo que respalde estas iniciativas, los esfuerzos son grandes, el apoyo, aun con muchas limitaciones, sobre todo económicas. Sin embargo, las bajas en la matrícula son inevitables, de ahí que el Colegio de Bachilleres extienda sus programas a modelos de educación a distancia que ofrezcan oportunidad de continuar y concluir la educación media superior.

Tal vez el reto más importante, tanto para el colegio de Bachilleres, como para todas las Instituciones de Educación pública, más allá de estas líneas que describen las funciones, objetivos, metas, entre otros asuntos de carácter administrativo, es motivar a los estudiantes por la educación y el estudio, para así generar la permanencia y la conclusión de la educación media superior; e idealmente continuar con una educación superior.

Cada año son miles de egresados que cursan el bachillerato en este modelo educativo. Sin embargo, también son miles los que abandonan los estudios, debido a diferentes causas, es el típico embudo educativo, el filtro en el que muchos se quedan en el camino. Como país debemos generar estrategias que eleven la consciencia social hacia los docentes, jóvenes y niños acerca de la importancia de mantener la matrícula educativa, de fomentar el amor por la investigación y la educación, que dé como resultado mexicanos analíticos y críticos, capaces de pensar y generar conocimiento; si cada quien trabaja desde su trinchera (docentes, alumnos y sociedad en general) se podrá mejorar la educación, que tanto necesita nuestro país.

2.1.2 Modelo educativo

En este espacio se encuentran los programas vigentes de las asignaturas de Primer, Segundo, Tercer, Cuarto y Quinto semestres del Plan de Estudios 2014. Los programas de las asignaturas de Sexto semestre corresponden al Plan 2009, aún no han sido ajustados en el marco del Plan de Estudios 2014.

Tabla 3

Plan de estudios COBACH Cancún 3 2014

PRIMER SEMESTRE

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA

Inglés I
Tecnologías de la Información y la Comunicación I
Lenguaje y Comunicación I
Matemáticas I
Física I
Ciencias Sociales I
Introducción a la Filosofía
Apreciación Artística I
Actividades Físicas y Deportivas I
Orientación I

SEGUNDO SEMESTRE

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA

Inglés II
Tecnologías de la Información y la Comunicación II
Lenguaje y Comunicación II
Matemáticas II
Física II
Química I
Ciencias Sociales II
Ética
Apreciación Artística II
Actividades Físicas y Deportivas II

TERCER SEMESTRE

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA

Inglés III
Tecnologías de la Información y la Comunicación III
Lengua y Literatura I
Matemáticas III
Física III
Química II
Geografía I
Historia de México I

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL

Contabilidad de operaciones comerciales
Reservación y recepción de huéspedes
Atención al huésped
Toma y tratamiento para análisis de muestras
Organización de recursos de información
El proceso administrativo en los recursos humanos
Elaboración de manuales organizacionales
Dibujo técnico arquitectónico
Modelado de sistemas y principios de programación
Comunicación gráfica

CUARTO SEMESTRE

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA

Inglés IV
Tecnologías de la Información y la Comunicación IV
Lengua y Literatura II
Matemáticas IV
Química III
Biología I
Geografía II
Historia de México II
Orientación II

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL

Análisis Físicos y Químicos
Corrección y Edición Fotográfica
Crear y Administrar Bases de Datos
Dibujo de Planos Arquitectónicos y Estructurales
Elaboración de Estados Financieros
Gestión de Personal
Preparación de Alimentos
Servicios a Usuarios

QUINTO SEMESTRE**ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA**

Biología II

Estructura Socioeconómica de México I

Inglés V

Lógica y Argumentación

Matemáticas V

Taller de Análisis y Producción de Textos I

ÁREA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA

Ciencia y Tecnología I

Humanidades I

Ingeniería Física I

Interdisciplina Artística I

Proyectos de Gestión Social I

Proyectos de Inversión y Finanzas Personales I

Química del Carbono

Salud Humana I

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL

Análisis Instrumental

Caja de Restaurante y Caja de Recepción

Contribuciones de Personas Físicas y Morales

Control de Efectivo

Dibujo de Planos de Instalaciones

Diseño Editorial

Elaboración del Pago de Personal

Programación en Java

Servicio de Restaurante

Sistematización, Búsqueda y Recuperación de Información

SEXTO SEMESTRE**ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA**

Inglés VI

Taller de Análisis y Producción de Textos II

Matemáticas VI

Ecología

Estructura Socioeconómica de México II

Problemas Filosóficos

ÁREA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA

Ingeniería Física II

Ciencia y Tecnología II

Salud Humana II

Procesos Industriales

Proyectos de Inversión y Finanzas Personales II

Proyectos de Gestión Social II

Humanidades II

Interdisciplina Artística II

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL

Proyecto Integrador

Auditoría Nocturna

Gestión de Calidad en el Laboratorio

Conservación de Documentos

Prevención de Riesgos de Trabajo

Integración de Proyectos

Programación de páginas Web

Diseño en 2D para Web

Introducción al Trabajo

(Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil: Historia (2017) Departamento de Servicios Escolares, Última actualización el Jueves, 15 de Diciembre de 2016 09:40 [En línea] Recuperado de <http://www.cobaqroo.edu.mx/Planteles/Plantel.php?Plantel=7>

El Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo inicia el Proyecto de Reforma Curricular a partir del periodo escolar 2003-B en los planteles Río Hondo y Chetumal Uno, posteriormente, al resto del estado, en dicho plan se incorporan enfoques centrados en el aprendizaje y el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la norma institucional para garantizar el tránsito interinstitucional.

De igual forma el Colegio de Bachilleres incluye un esquema flexible, sistemas de tutorías y programas de asesoría y orientación.

Los planes de estudio ofrecen un enfoque orientado a la protección al ambiente y la formación de valores, y fomentar la incorporación de contenidos y prácticas de la educación basada en normas de competencia laboral, para lo cual exigen que haya una renovación constante en los materiales didácticos e incorporar las aportaciones de las tecnologías de la información y la comunicación.

En nuestro país, existe una prueba destinada a evaluar las habilidades de Lenguaje y Comunicación (comprensión lectora) y Matemáticas. Dicha prueba, ofrece información que sirve como contexto o referente del nivel educativo de alumnos en nuestro país.

Durante 2016 se aplicó en las 32 entidades federativas de nuestro país, lo que equivale a 579,923 estudiantes en 14,784 instituciones públicas y privadas. Y a través de los resultados 2016, podemos tener un panorama del nivel académico con el que cuentan las escuelas estudiadas en esta investigación. Los resultados se interpretan en cuatro escalas que destacan un nivel de habilidades o deficiencias que trabajar, **siendo I el más bajo y IV el más alto**, de igual manera, se exponen los resultados obtenidos en 2015, lo que permite hacer una comparación (véase anexo 4).

En el caso de COBACH Cancún 3, se aprecia en el mapa de la república que la prueba fue aplicada al 100% de la población. En cuanto al resultado académico, en el área de **Lenguaje y Comunicación** a

- “**Nivel escuela**”, se observa una baja en las escalas I, II y IV y un aumento en la escala III, hay una disparidad de 47.7% en la escala I a 4.6% en la escala IV.
- A “**nivel entidad**” se aprecia una baja en la escala I, pero un alza en las escalas II, III y IV, hay una disparidad de 32% en la escala I a 14.9% en la escala IV.
- Mientras que a “**nivel nacional**” se aprecia una baja en las escalas I, III y IV y un aumento en la escala II, hay una disparidad de 45.4% en la escala I a 8.7% en la escala IV.

Por su parte, el resultado académico, en el área de **Matemáticas**, dice que:

- “**Nivel escuela**”, se observa un aumento considerable en la escala I, y una baja II y III, quedando en ceros la escala IV, hay una disparidad de 61% en la escala I a 0% en la escala IV.
- A “**nivel entidad**” se aprecia una baja la escala I, pero un alza en las escalas II, III y IV. hay una disparidad de 39% en la escala I a 5.9% en la escala IV.
- Mientras que a “**nivel nacional**” se aprecia una baja en las escalas I, y un aumento en la escala II, III y IV. hay una disparidad de 50.2% en la escala I a 5.4% en la escala IV.

De acuerdo con el portal “Mejora tu escuela” quien analiza algunas escuelas mexicanas de nivel básico, medio y medio superior, basado en la evaluación de la prueba planea (antes prueba enlace) emite los resultados equiparándolo a un semáforo que muestra 4 escalas, como se puede

apreciar en la siguiente imagen en donde se aprecia el resultado obtenido por esta escuela en dicha prueba, es una aprobación de “panzazo”:

Figura 6
Portal Mejora tu escuela (2017) resultados COBACH Cancún 3

The screenshot shows the 'Mejora tu escuela' portal interface. At the top, there is a navigation menu with icons for '1 CONOCE', '2 COMPARA', '3 CALIFICA', and '4 MEJORA', along with social media icons for Facebook and Twitter. The main content area is divided into several sections:

- Escuelas** > Quintana Roo > Benito Juarez > Colegio De Bachilleres Plantel Cancun Tres Bonfil
- Colegio De Bachilleres Plantel Cancun Tres Bonfil**: Posición estatal 61 de 135
- Califica tu escuela**: A large orange button with a pencil icon.
- Semáforo educativo**: A vertical traffic light showing the following results:
 - Excelente: Green checkmark (✓)
 - Bien: Yellow checkmark (✓)
 - De panzazo: Orange X (✗)
 - Reprobado: Red X (✗)

Additional information includes a map of the school location, a list of details (Clave: 23ECB00210, Nivel: Bachillerato, Turno: Matutino Y Vespertino, Pública, Teléfonos: 01998, Sitio web: http://www.cobaqroo.edu.mx), and address information (Calle: Miguel De La Madrid, Localidad: Alfredo V. Bonfil, Municipio: Benito Juarez, Entidad: Quintana Roo).

Mejora Tu escuela. [En línea] Recuperado de <http://www.mejoratuescuela.org/escuelas/index/23ECB00210> (enero 2017)

Tal vez estos resultados muestren una realidad que se ha analizado en las últimas décadas de nuestro país, que es cómo aumentar el nivel académico, y tal vez la respuesta esté en la inversión necesaria y obligatoria tanto a docentes como infraestructura y alumnos, iniciando desde educación preescolar para evitar que el insumo de alumnos que llegan a grados superiores, tengan lagunas académicas.

2.1.3 Infraestructura

La infraestructura existente y la requerida, en cualquier institución pública, depende completamente del presupuesto federal, debido a ello, cada institución educativa gozará de un

presupuesto asignado que debe ser planificado anualmente y con base en ello, utilizarlo en los fines previamente establecidos y comprobar cada inversión existente.

Sin embargo, al provenir de una gran tajada económica, como lo es el presupuesto federal, la porción que es designada a cada institución, no sólo es limitada, sino también reducida.

De acuerdo con Solís (2015), quien publicó un estudio en la revista Forbes, dice que:

“En 2015, el presupuesto total para educación fue de \$305,057 millones de pesos (mdp), y el monto para 2016 será de 299,359 mdp. El paquete económico del gobierno federal propone un recorte de 5,697 mdp en educación pública, de acuerdo con datos del proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2016... Además, 14 programas no verán la luz en 2016. El próximo año tendrá 46 programas en educación, frente a 60 de 2015. Las principales fusiones las concentró el nuevo Programa de apoyos a la cultura, con un presupuesto de 4,476 mdp, pues en 2016 desaparece el rubro Específicos, que contenía programas como Ciudades Patrimonio Mundial; Cultura en las Entidades Federativas; Aportaciones a Fideicomisos y Mandatos y Análogos; Cuotas, apoyos y aportaciones a organismos internacionales con recursos por 3,640 mdp.... Asimismo desaparecieron los programas de apoyo a las culturas municipales y comunitarias, de apoyo a comunidades para restauración de monumentos y bienes artísticos de propiedad federal, y el de apoyo a la infraestructura cultural de los estados.”

Dicho lo anterior, la afeción a los programas culturales en cada entidad se ve disminuida, así como el presupuesto que se designa a cada plantel educativo, afectando directamente en la compra de insumos y mejora de las instalaciones, por ejemplo; libros para biblioteca, material de laboratorio, equipamiento, mobiliario, pintura, reparación de áreas, etcétera. Es decir, el apoyo requerido va a la baja y por ahora, solo resta esperar que en los años que le quedan a esta administración federal, no haya otra disminución o que por lo menos se mantenga el presupuesto asignado.

El plantel del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil, consta de cinco edificios, cuatro de una planta y uno con dos plantas. Existen 12 aulas, 2 laboratorios uno para el área de ciencias y otro para el área informática, una sección en donde se ubican las oficinas administrativas, como dirección, subdirección, coordinación académica, control escolar, recepción y biblioteca.

La biblioteca se encuentra en el edificio principal, junto al departamento de servicios escolares y la dirección. Para ingresar a ella tienen que acceder a través de la recepción, a lo que los estudiantes se encuentran muy habituados, de igual manera se encuentran familiarizados con la distribución y el personal que se encargan de cada sección y ellos. A continuación, se describirán algunas particularidades de la biblioteca.

2.1.3.1 Biblioteca

Antecedente, la biblioteca del Colegio de Bachilleres, fue inaugurada a la par de este plantel y forma parte de la red de bibliotecas escolares del Colegio de Bachilleres, la administración y catalogación se maneja a nivel central desde la Ciudad de México.

Figura 7

Biblioteca COBACH Cancún 3



(Biblioteca del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil)

Horario. Opera en un horario de servicio de 8:00 a 18:00 hrs. De lunes a viernes y se mantiene cerrada en períodos vacacionales de invierno, semana santa y verano.

Colecciones. Consta de 1,166 volúmenes y 482 títulos. La mayoría de sus obras son textos escolares, y algunas obras de consulta recientemente se están integrando una colección de literatura.

Estantería Abierta el libre acceso de los usuarios a los libros permite ver y tomar las obras que deseen. La biblioteca dispone el acervo en cuatro colecciones:

- **Colección general**
- **Colección de consulta**
- **Colección de hemeroteca**
- **Archivo vertical**

El **personal**. La biblioteca es atendida por sólo una persona, cuenta con estudios a nivel licenciatura en el área de Letras y literatura. Los conocimientos que ha adquirido del área bibliotecológica han sido a través de la práctica laboral, pues no ha habido cursos destinados para su capacitación.

El **catálogo** está disponible a través de una lista en Excel, el proceso de adquisición es a través de la compra y donación. La bibliotecaria envía los datos bibliográficos, vía correo electrónico a la biblioteca central, quien a su vez, le remite la clasificación. Al no contar con un programa específico de bibliotecas, las etiquetas se elaboran con ayuda de Excel.

Ordenamiento y cuidado del acervo. Los materiales que conforman las diferentes colecciones de la biblioteca están organizados topográficamente con la utilización del Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington (L.C.), con lo cual la manera de arreglar los libros en los estantes, está de acuerdo con sus números clasificadores.

Por ahora, esto es lo que describe la infraestructura y parte física de la biblioteca. Sin embargo, para hablar de la interacción que refleja el uso de las fuentes de información y la conducta del usuario, es algo que se puede percibir a través del servicio, por lo que a continuación se describirán los datos específicos

2.1.3.1.1 Servicios que ofrece

Los servicios que se ofrecen en la biblioteca, pueden sintetizarse en servicios bibliotecarios y administrativos, a continuación explicaré los ofrecidos aquí:

Préstamo interno. Es el préstamo en sala o el que usan de manera interna en la biblioteca, cualquier alumno, docente o administrativo; tiene acceso a él, por el hecho de ser parte de la comunidad.

Préstamo a domicilio. Se autoriza a los usuarios para llevar a su casa los materiales de la biblioteca, excepto los libros de la colección de consulta. Se prestan por un periodo renovable a los

usuarios. Es importante efectuar los procedimientos y seguir las normas que marca el reglamento, ya que esto permitirá tener mayor control de los materiales.

Consulta. Se proporciona ayuda personal para localizar la información que se solicita.

Orientación a usuarios. Se difunde entre los usuarios información sobre los contenidos de las colecciones, de las áreas y de los servicios de la biblioteca, de tal manera que puedan usarla en su conjunto con habilidad, además de impartir visitas guiadas a los alumnos de nuevo ingreso.

Fomento de la lectura. Consiste en acercar a los lectores a los libros que existen en la biblioteca mediante el desarrollo de actividades específicas encaminadas a promover la lectura.

Fotocopiado. Específicamente para duplicar los materiales impresos, tanto de materiales de biblioteca, como de documentación administrativa o personales.

Para comprender mejor la gama de servicios que se ofrecen en la biblioteca, es importante considerar las funciones del bibliotecario, mismas que rigen a nivel nacional en el Colegio de Bachilleres:

- ✓ Atender a todas las personas que acuden a la biblioteca con amabilidad interés.
- ✓ Guiar al usuario en la búsqueda de la información.
- ✓ Mantener ordenados los libros de la estantería
- ✓ Otorgar el servicio de préstamo a domicilio de acuerdo con el Reglamento.
- ✓ Promover el uso de la biblioteca y los servicios bibliotecarios.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir el “Reglamento de los Servicios Bibliotecarios”
- ✓ Realizar periódicamente actividades de Fomento de la Lectura e inventario

Consulta de Internet y uso de las computadoras. La biblioteca cuenta con cuatro computadoras que se pueden utilizar para elaborar documentos y trabajos escolares, así como la consulta del catálogo que se encuentra en un listado de Excel y finalmente, se utilizan para la consulta de Internet, la asistencia a la biblioteca refleja que la mayor asistencia es debido a este servicio, de 24 usuarios 20 lo hacen exclusivamente por este servicio, algunos alumnos carecen de equipos propios e Internet en casa.

A continuación se presenta la siguiente tabla con los datos relativos al último trimestre:

Tabla 4**Estadísticas de servicios en la biblioteca de COBACH Cancún 3**

Total de servicios			
	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017
Préstamos en sala	20	21	25
Préstamos a domicilio	1	2	4
Fotocopiado	190	230	240
Fomento a la lectura			1 plática semestral
Uso de computadoras	19	19	21

(Estadísticas proporcionada por la encargada de biblioteca de COBACH Cancún 3)

Del resto de los servicios que ofrece la biblioteca, no existe contabilidad ni estadística. Sin embargo, es un hecho que se proporcionan.

2.1.3.1.2 Usuarios

Los usuarios a los que atiende la biblioteca, consisten básicamente en la plantilla estudiantil, docente y administrativa, divididos en los dos turnos y de acuerdo con las estadísticas del trimestre pasado, los préstamos en sala y a domicilio oscilaron en las siguientes cifras:⁷

Es notorio, que del 100% de la población (602 alumnos más 61 docentes y administrativos= 663 usuarios) mensualmente haya un promedio del 4% de asistencia; sin duda es un índice muy bajo que puede llevar a conjeturar o especular acerca del nivel de investigación y del uso de las fuentes documentales de la biblioteca. Sin embargo, hay que considerar que la consulta documental, actualmente, no sólo la pueden llevar a cabo en biblioteca, pues desde los libros de texto, bibliotecas familiares, documentos electrónicos y/o sitios web pueden ser alternativas de consulta. Pero esta interrogante se develará a través de la encuesta, que se aplicará más adelante.

2.2 ¿Quién es la International American School of Cancun?

Cancún es la ciudad más poblada del estado de Quintana Roo, cuenta con 628, 306 habitantes según últimos censos de Población del INEGI (2010),⁸ su desarrollo como ciudad inició el 20 de abril de 1970, por eso es considerada una de las ciudades más jóvenes de nuestro país. Del total de sus pobladores en Quintana Roo, el grado promedio de escolaridad es de 9.6, lo que equivale a poco más

⁷ Es importante aclarar que no fue posible obtener estadísticas anuales ya que no se lleva un registro anual y por esta ocasión se realizó el conteo de los usuarios a través de la bitácora de servicios que se lleva, al ingresa a la biblioteca.

⁸ INEG (2010). Censo de Población y vivienda. Disponible en: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=23>

de secundaria concluida. A nivel nacional, la población de 15 años y más tiene 9.1 grados de escolaridad en promedio, lo que significa Quintana Roo, está ligeramente arriba de la media nacional.

De cada 100 personas de 15 años y más, en promedio...

- ✓ 4.5 no tienen ningún grado de escolaridad.
- ✓ 50.9 tienen la educación básica terminada.
- ✓ 25.8 finalizaron la educación media superior.
- ✓ 18.6 concluyeron la educación superior.
- ✓ 0.2 no especificado.

De acuerdo con el INEGI (2015) en Quintana Roo, 4 de cada 100 personas de 15 años o más, no saben leer ni escribir.⁹

Cancún es una ciudad que cuenta con una gran cantidad de escuelas de educación básica. Algunas de estas pertenecen al gobierno federal y son supervisadas por la Secretaría de Educación y Cultura (SEyC) del estado de Quintana Roo. Entre las opciones educativas, también existen las escuelas privadas, que representan un gran mayoría de las alternativas educativas; instituciones que van desde grados iniciales como maternal o kínder, hasta llegar a preparatoria o universidad.

Sin embargo, debido al enorme crecimiento de la población, año con año hay un gran porcentaje de jóvenes que se quedan sin la posibilidad de inscribirse en escuelas públicas. Tal vez esta es una de las razones por las que hay una creciente cantidad de instituciones educativas privadas.

En cuanto a estudios de nivel medio superior (cursos de seis semestres escolares), Cancún tiene preparatorias que cuentan con el apoyo del gobierno federal y también existen escuelas con enseñanza abierta. A continuación se mencionan las federales:

1. Sistema de Nivel Superior:
2. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica del Estado de Quintana Roo (CONALEP Plantel Cancún I, II y III)
3. Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado (CECYTE Plantel Cancún I, II, III y IV) y plantel Leona Vicario

⁹INEGI (2015). Cuentame: información por entidad, Quintana Roo. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/educacion.aspx?tema=me&e=23>

4. Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios del Estado de Quintana Roo (CBTIS no.111) y sede de la Dirección General de Educación Tecnológica e Industrial.(DGTEI)
5. Colegio de Bachilleres del Estado de Quintana Roo (COBACH - BACHILLERES Cancún I, II, III y IV)
6. Enseñanza Abierta:
7. Centro de Servicios Académicos Integrales (CSAI CANCÚN) (del sistema de Colegio de Bachilleres)
8. Centro de Enseñanza Abierta (CEA CANCÚN)

Las universidades que existen en Cancún. Dependiendo de la licenciatura o carrera, pueden durar desde 8 a 10 semestres escolares o en su caso 9 Cuatrimestres:

- ✓ Apoyadas por el Gobierno Federal
 - Universidad Tecnológica de Cancún
 - Universidad del Caribe
 - Instituto Tecnológico de Cancún
 - Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cancún.
 - Universidad Politécnica de Quintana Roo.
- ✓ Universidades privadas
 - Universidad Anáhuac Cancún
 - Universidad La Salle Cancún
 - Universidad TecMilenio
 - Universidad Interamericana para el Desarrollo] (UNID)
 - Universidad Valle del Grijalva (UVG Cancún)
 - Escuela Superior de Leyes
 - Universidad de Oriente Cancún
 - Universidad Maya de las Américas
 - Universidad Azteca
 - Instituto de Estudios Superiores de la Comunicación (IESCAC)
 - Universidad Humanitas
 - Universidad del Sur (US)

Lamentablemente, pese a que en Cancún existen muchos colegios, la International American School of Cancun (IAS Cancun) es el único colegio privado de educación básica, media y media básica en contar una biblioteca en forma, con colecciones, servicios y catálogo online. Aunque algunos otros colegios han reunido algunas colecciones, no cuentan con una organización en sus acervos ni servicios bibliotecarios. Existen otras bibliotecas en forma, pero sirven a Universidades privadas y públicas. Cabe destacar que la Universidad La Salle Cancún imparte el nivel bachillerato en el mismo

plantel universitario, por lo que los alumnos gozan de estos servicios desde la educación media superior de esta escuela.

La ciudad de Cancún cuenta con 5 bibliotecas públicas, a las cuales puede tener acceso cualquier persona, de forma completamente gratuita:

1. Biblioteca y Hemeroteca Dr. Enrique Barocio Barrios No.348
2. Casa de la Cultura No.5059
3. Lic. Rosendo Leal Sánchez No.6631
4. Lic. Erick Paolo Martínez No.6242
5. Pablo Pancardo Vargas No.7002

Por otra parte, en el sector público, los colegios de nivel bachillerato (Bachilleres, CBTIS, CONALEP, etcétera) cuentan con biblioteca, aunque pequeñas, ofrecen servicios de préstamo, sala de lectura y una persona designada para atenderla, aunque no con catálogos en línea. De igual forma, el municipio, tiene con la red de bibliotecas públicas del estado y aunque los servicios son precarios, muchos de sus materiales no están catalogados, no cuentan con catálogo en línea, la gente que ahí trabaja hace un gran esfuerzo; en la medida de sus posibilidades dan solución a las demandas de información.

En este entorno se encuentra la **International American School of Cancun** es un Colegio bilingüe de nivel secundario y preparatorio, el colegio se clasifica dentro del grupo de colegios americanos que existen en todo el mundo, la educación que se imparte en el colegio está avalada por la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), SEP (Secretaría de Educación Pública) y SACS (Southern Association of College and Schools).

El colegio se fundó hace 26 años, e inició como kínder y primaria bilingües bajo el Nombre de Comunidad Educativa del Sol, 10 años más tarde a la creación de la primaria se crea el colegio para secundaria y preparatoria bajo el nombre de la International American School of Cancun y es a inicios de este 2017 que la escuela es certificada por SACS como Colegio Internacional Americano, desde el nivel jardín de niños hasta preparatoria

La idea de un Colegio Internacional, inicialmente fue destinado para aquellos residentes que eventualmente viven en Cancún y que continuamente se trasladan a diferentes países, al ser una zona turística, esta es una práctica muy común en la población. Siendo un colegio con validez Internacional

dicha población es un mercado cautivo en este colegio, pues obtenía solución a su estilo de vida de viajero internacional.

La comunidad se distingue por integrarse por alumnos cosmopolitas de diversas nacionalidades, e idiomas, teniendo en común el INGLÉS, las clases son impartidas en Inglés excepto las señaladas por la SEP y UNAM como obligatorias en idioma español: (secundaria) español, matemáticas, geografía, historia, civismo, orientación, memorias de Quintana Roo y física; (preparatoria) taller de lectura y redacción, etimologías, historia de México, geografía universal, derecho.

Uno de los requisitos que como colegio americano necesita cumplir para certificarse ante SACS y UNAM, es contar con una biblioteca que cubra algunos de los estándares internacionales, los servicios y las normas de espacio, así como un catálogo de colecciones.¹⁰

La International American School se ubica como un vecino cercano al ejido de Alfredo V. Bonfil, de ahí que la cercanía con el Colegio de Bachilleres de pueda medir a unas cuantas cuerdas de distancia y se podría decir que aunque no se encuentran en la misma Súper Manzana (Colonia), pues IAS está en la ciudad de Cancún mientras que COBACH Cancún 3, se ubica en el Ejido de Bonfil, ambos se ubican en el mismo municipio de Benito Juárez.

2.2.1 Finalidad

Misión. El International American School of Cancun ofrece un programa de excelencia académica, es reconocido por su sistema bilingüe y su programa multicultural. IAS se distingue por su gran sentido de comunidad, el cual promueve un ambiente de aprendizaje significativo basado en valores. Los alumnos adquieren las habilidades de liderazgo necesarias para crear un impacto positivo en un mundo cambiante.

Visión. Desarrollar ciudadanos bilingües y biculturales que sean estudiantes bien formados de por vida.

Creencias

1. Cada estudiante es un individuo valioso con necesidades intelectuales, físicas, sociales y emocionales únicas.
2. Los estudiantes aprenden de diferentes maneras y deben ser provistos de una variedad de enfoques instructivos para apoyar su aprendizaje.

¹⁰ *Colegio Internacional Americano*. Disponible en <http://ciac.edu.mx/>

3. La educación es un proceso de cooperación que compartirán los estudiantes, el personal y la comunidad. El sistema educativo Los programas deberían reconocer el papel de la escuela, trabajando con el hogar y la comunidad, en el ámbito moral, Físico, emocional y estético de los estudiantes.
4. Un ambiente de respeto y aprecio por todas las culturas debe ser evidente en todos los aspectos del currículo y el ambiente de aprendizaje.
5. La escuela debe cumplir con los estándares y características esperados por el SACS y las autoridades, ofreciendo un currículo que prepara a los estudiantes para tener éxito en los mejores Universidades internacionales.
6. El programa debe preparar a los estudiantes para integrarse con éxito y de manera constructiva como productivos, conscientes en un mundo que cambia rápidamente.
7. La escuela debe mantener un ambiente educativo estimulante y desafiante y alienta interacción y respuesta por parte del estudiante, tanto en los niveles individuales como en los grupales.
8. Las oportunidades para el aprendizaje y el crecimiento deben ser proporcionadas fuera del aula.
9. El desarrollo continuo del personal es un vehículo para el crecimiento profesional y mejoras en la efectividad de los maestros.
10. La escuela debe mantener una relación óptima estudiante / maestro.
11. El compromiso con la mejora continua es imprescindible si nuestra escuela va a permitir que los estudiantes convertirse en estudiantes confiados, autodirigidos, de por vida.

Internacional Americana de Cancún está dedicada al crecimiento más completo de cada estudiante individual con clases pequeñas y altos estándares, así como atención individualizada, proporcionan un excelente educación que asegura una base sólida para los esfuerzos futuros.

Los estudiantes con éxito en la escuela muestran los siguientes rasgos:

1. Asistir a la escuela regularmente y tener muy pocas ausencias.
2. Estudio durante los días, las noches y entre semana, en un horario fijado.
3. Hacer preguntas en clase y hacer citas con los maestros cuando necesite ayuda.
4. Completar las tareas asignadas y estudiar para exámenes
5. Utilizar las instalaciones de la escuela obteniendo la máxima ventaja.

6. Participar en programas de actividades adicionales como drama, coro o deportes.
7. Lleve a casa los comunicados escolares.
8. Invitar e involucrar a los padres y miembros de la familia en eventos escolares.
9. Mostrar respeto por los compañeros y profesores en todo momento.
10. Entender y seguir las pautas y reglas establecidas por la escuela

Los estudiantes tendrán éxito en la Escuela Internacional Americana si trabajan honestamente, con lo mejor de sus capacidades, desarrollándose con honestidad y compromiso para obtener el mayor rendimiento en su vida académica. Pues la escuela ofrece los recursos para fortalecer la diversidad de aptitudes que un estudiante pueda desarrollar: Académica, a través de su plantilla docente, biblioteca y materiales educativos, como los libros de texto. Artística y creativa, ofreciendo talleres en donde se puedan desarrollar habilidades como arte, carpintería, cocina, redacción creativa, robótica, ecología, manualidades, entre otras. Deportivas, a través de instalaciones deportivas como canchas de futbol, basquetbol, volibol, etcétera.

Figura 8
Plantel de la International American School of Cancun



2.2.2 Modelo educativo

La secuencia en los grados académico está basada en el modelo estadounidense, primero de secundaria es equivalente a séptimo grado, segundo de secundaria es equivalente a octavo grado, y así sucesivamente hasta llegar a doceavo que equivale a tercero de preparatoria, también denominados “seniors”. La currícula está dividida de la siguiente manera:

Tabla 5
Currícula de la International American School of Cancun

<u>SEVENTH GRADE</u>	<u>EIGHTH GRADE</u>	<u>NINTH GRADE</u>
Spanish English Science 7 <i>History of Quintana Roo</i> Mathematics Mathematics World Geography <i>Geography of Mexico</i> Fine Arts Computer Skills Physical Education Orientation	Spanish English Science: Introduction to Physics Physics Mathematics Algebra I World History Civics Fine Arts Computer Skills Physical Education Orientation	Spanish English Science: Introduction to Chemistry <i>Mexican History</i> Mathematics Algebra/Geometry United States History Civics Elective Intro to French Physical Education Orientation
HIGH SCHOOL UNAM / SACS 2013-2014		
<u>TENTH GRADE</u>	<u>ELEVENTH GRADE</u>	<u>TWELFTH GRADE</u>
Spanish Language Arts <i>Geography of Mexico</i> English 10 World History Biology Algebra II or Geometry Electives Model UN Computer Skills or French II Orientation	AP Spanish Literature <i>History of Mexico</i> English 11 U.S. History Chemistry Precalculus Electives Computer Skills or French III Orientation	Etymology/ Creative Writing <i>Mexican Law</i> English 12/AP English Literature US Government and Economics Physics or Ecology Advanced Math / APCalculus Electives Computer Skills or French IV Orientation

Manual escolar 2016. (2017). [Archivo electrónico PDF] <http://www.ciac.edu.mx/middle-high-school-staff.php>, Cancún, Quintana Roo.

Special Spanish. Los estudiantes que no hablan español asisten a SSL (español como segundo idioma) durante la clase regular de español. Los estudiantes pueden estar en la clase SSL por dos años, y durante este tiempo también pueden tener tutoría por la tarde. Asisten a las otras clases de español y se espera que hagan todo el trabajo posible. Sus calificaciones no afectan su promedio académico (GPA) a menos que estén inscritos en el programa mexicano.

Model United Nations. Modelo ONU es una clase de seminario durante la cual los estudiantes reflexionan y analizan la historia y las funciones de las Naciones Unidas. La mayoría de los estudiantes entonces participan en una conferencia que tiene lugar en otro estado o país.

Otras Observaciones

- A) En el grado 12, los estudiantes son asignados a clases de matemáticas de acuerdo a sus habilidades, y nivel de desarrollo matemático.
- B) Durante su último año, los estudiantes pueden elegir entre la física y la ecología.
- C) Los estudiantes en los grados 9-12 eligen algunas materias electivas por semestre. En el pasado estas electivas han incluido dibujo, pintura, trabajo de la madera, ajedrez, dibujo de computadora, drama, acapella (coro), Alemán, y SAT (Scholastic Assessment Test) en la que se prepara a los estudiantes para la Prueba de evaluación académica.
- D) La orientación es una clase en la que los estudiantes exploran sus personalidades, opciones de carrera, habilidades para tomar exámenes, etcétera.

Como parte de los protocolos o normas establecidas en el manual del Colegio apéndice 3, sugiere los lineamientos para el uso de internet, con la idea de evitar plagios, fomentar la selección adecuada de los contenidos, referenciar e identificar los derechos de autor.

Tabla 6

Protocolo para el uso de Internet en estudiantes de IAS Cancun

Apéndice 3 IAS INTERNET PROTOCOL FOR STUDENTS

I	Identificar el autor o la organización que escribió en el sitio. ¿Es el autor o la organización, un experto en el tema? ¿Se identifican en el sitio las acreditaciones del autor o la organización?
N	No uso de Wikipedia, o de otros sitios de la red poco confiables. Estos sitios tienden a ser actualizados por individuos o grupos sin las acreditaciones necesarias para el tema específico..
T	Terminaciones con .gov, .org y .edu son sitios que reflejan las organizaciones que son las autoridades sobre los temas siendo investigados.
E	Evaluar el propósito del sitio Web. El uso de publicidad, alertas, nivel de lectura y el uso de la animación pueden ser un indicador. ¿Se presenta la información de una manera equilibrada o favorecen un lado u opinión?
R	Recordar que hay que checar fechas. Comprobar la fecha de derecho de autor o actualización en la página. La información contenida en el sitio Web puede no estar actualizada. Información sobre ciencias, tecnología o negocios puede convertirse en obsoleta rápidamente, sin embargo la información sobre temas tales como el inglés o historia puede ser válida por más tiempo.
N	No usar sitios Web que utilizan el símbolo (-). Normalmente, este símbolo indica que el sitio Web es individual y que no representa una fuente u organización autorizada..
E	Es importante asegurarse de que el sitio Web contenga bibliografía. Hay que comprobar las fuentes en el sitio Web. ¿El sitio utiliza libros, enciclopedias, revistas o estrictamente otros sitios Web? ¿Son bien conocidos? Si no tiene una bibliografía, no es digno de confianza..
T	Tener confianza en los instintos. Si se sospecha que una página Web no es legítima, lo más probable es que no lo sea.

Manual escolar 2016. (2017). [Archivo electrónico PDF] <http://www.ciac.edu.mx/middle-high-school-staff.php>, Cancún, Quintana Roo.

Dicho estatuto se estableció desde hace algunos años y haciendo recordatorios constantes se espera lograr que los alumnos lo usen como un patrón de uso constante cuando hacen investigación documental

A través de esta investigación se obtendrán resultados en los que se podrá apreciar qué tan seguido es este protocolo de uso por los alumnos de 11 y 12.

Este modelo educativo ha dotado de un buen prestigio al colegio, de ahí que en los últimos 5 años, se haya duplicado la plantilla escolar, actualmente el colegio cuenta con 635 alumnos inscritos en los diversos grados escolares que se imparten (kínder 1 a 12° grado), y concretando en los que corresponden a los grados de bachillerato, las siguientes cantidades:

Tabla 7

Plantilla escolar en preparatoria de la International American School of Cancun

Alumnos de la International American School				
	10°	11°	12°	total de alumnos en preparatoria
turno matutino	50	40	37	127

(Datos de la plantilla inscrita en el ciclo escolar 2016-2017, proporcionados por servicios escolares)

A diferencia del Colegio de Bachilleres, la International American School, solo opera en el turno matutino. De este grupo, se aplicarán encuestas, exclusivamente a los alumnos de 11° y 12° que son el equivalente de 4° y 6° semestre del Colegio de Bachilleres, es decir 77 estudiantes.

Al igual que los colegios federales y estatales de educación pública gratuita, los colegios privados son evaluados a través de la prueba Planea. En el caso de IAS Cancun, al igual que todas las instituciones de educación en Quintana Roo, se en el mapa de la república del anexo 4 que la prueba fue aplicada al 100% de la población.

El resultado, en el área de **Lenguaje y Comunicación** es:

- “**nivel escuela**”, se observa una baja las escalas I, II y IV y un aumento en la escala III, hay una disparidad de 47.7% en la escala I a 4.6% en la escala IV.
- A “**nivel entidad**” se aprecia una baja la escala I, pero un alza en las escalas II, III y IV, hay una disparidad de 32% en la escala I a 14.9% en la escala IV.

- Mientras que a “**nivel nacional**” se aprecia una baja en las escalas I, III y IV y un aumento en la escala II, hay una disparidad de 45.4% en la escala I a 8.7% en la escala IV.

Por su parte, el resultado académico, en el área de **Matemáticas**, dice que:

- “**nivel escuela**”, se observa un aumento considerable en la escala I, y una baja II y III, quedando en ceros la escala IV, hay una disparidad de 61% en la escala I a 0% en la escala
- A “**nivel entidad**” se aprecia una baja la escala I, pero un alza en las escalas II, III y IV. hay una disparidad de 39% en la escala I a 5.9% en la escala IV.
- Mientras que a “**nivel nacional**” se aprecia una baja en las escalas I, y un aumento en la escala II, III y IV. hay una disparidad de 50.2% en la escala I a 5.4% en la escala IV.

De acuerdo con el portal “Mejora tu escuela” quien analiza algunas escuelas mexicanas de nivel básico, medio y medio superior, basado en la evaluación de la prueba planea (antes prueba enlace) emite los resultados equiparándolo a un semáforo que muestra 4 escalas, como se puede observar en la siguiente imagen en donde se aprecia el resultado de esta escuela en dicha prueba, es una aprobación “excelente”

Figura 9
Portal Mejora tu escuela (2017) IAS Cancun

The screenshot shows the website interface for 'Mejora tu escuela'. At the top, there are navigation buttons: '1 CONOCE', '2 COMPARA', '3 CALIFICA', and '4 MEJORA'. The main content area is for 'Colegio Internacional Americano De Cancun', with a 'Matutino' shift and a 'Comparar' button. A map shows the school's location on 'Calle: De Los Colegios No.39' in 'Benito Juarez', 'Quintana Roo'. A 'Califica tu escuela' section lists details: Clave: 23PES0032Y, Nivel: Secundaria, Turno: Matutino, Privada, and Teléfonos: 01998. A 'Semáforo de Resultados Educativos' section shows a green light for 'Excelente', a yellow light for 'Bien', an orange light for 'De panzazo', and a red light for 'Reprobado'. At the bottom, statistics are shown: 'Número de alumnos: 141', 'Total de personal: 15', and 'Grupos: 6'.

(Mejora Tu escuela (enero 2017). Recuperado de <http://www.mejoratuescuela.org/escuelas/index/23PES0032Y>)

2.2.3 Infraestructura

La International American School cuenta con dos planteles aledaños, uno para educación básica (jardín de niños y primaria), hay un salón para clases de música, otro para clases de cocina, 5 salones para grupos de kínder, 11 para grupos de primaria y uno para sala de maestro. Además de una biblioteca infantil, cancha de fútbol y otra para basquetbol.

En primaria, se tiene una plantilla de personal de 54 personas que laboran en el área docente, administrativa, mantenimiento y directiva.

El plantel secundaria, se integra por un edificio de tres alas, con 16 salones para clases, más 1 laboratorio de ciencias, 1 laboratorio de cómputo, un salón de arte, una sala de maestros, 1 cafetería, 1 auditorio, cancha de fútbol y 1 cancha para basquetbol y volibol, así como un local ex profeso para biblioteca. Hay una plantilla de personal integrada por 47 personas en el área docente, administrativa, mantenimiento y directiva.

Hablando de cuestiones presupuestales, aunque es un tema reservado, al ser una institución de carácter privado, no depende del presupuesto federal; aunque a nivel primaria, la SEP otorga los libros de texto gratuitos. Sin embargo, debido a esa independencia económica, la escuela puede tener un presupuesto más holgado o que se pueda manejar de una manera más flexible, que lo que puede hacerse a través de un presupuesto federal.

El colegio inició como una escuela pequeña, tuvo un cambio de ubicación hasta llegar a este lugar que ha desarrollado poco a poco la infraestructura en sus instalaciones, equipamiento, plantilla de personal, materiales y alumnado. Durante los últimos 6 años el colegio duplicó su tamaño debido al prestigio que ha ganado debido a su alto nivel académico

Uno de los principales estandartes de este colegio es el apoyo académico, así que mientras algunos colegios privados se concentran en ofrecer una gama de actividades extracurriculares de carácter deportivas y artísticas; la International American School ha mantenido un equilibrio entre mente, cuerpo, arte, etcétera, por lo que contar con una biblioteca ha sido parte fundamental de la currícula educativa, así como de la didáctica de trabajo. A continuación se describe a detalle esta área.

2.2.3.1 Biblioteca

Antecedentes. La biblioteca de la International American School, inició como una sola biblioteca que cubría la sección kínder-primaria y al incorporarse la secundaria-preparatoria, por algunos años siguió siendo una, fue hasta hace 2003, cuando la matrícula de alumnos, así como el establecimiento del colegio en las instalaciones que hoy ocupa, evidenció la necesidad de convertirse en dos bibliotecas con instalaciones propias en cada plantel, la biblioteca infantil (sección de primaria-kínder) y juvenil (secundaria-preparatoria), las colecciones se dividieron y en 2004 iniciaron los trabajos de catalogación, clasificación e inventario, que hasta ese momento operaban bajo un orden “casero”.

Como parte de una fase inicial, en 2004 se utilizó SIABUC para catalogar y clasificar ambas colecciones, que en ese entonces, tenían alrededor de 10, 000 volúmenes, fue un proceso que llevó un total de tres años. El proceso fue llevado a cabo por un bibliotecario de profesión, quien actualmente coordina ambas bibliotecas, el catálogo tiene un plus al integrar un breve resumen en cada registro, así como encabezamientos de materia bilingües. En 2013, se realizó una migración al sistema LogiCat 20013, dado que ofrecía la posibilidad de agregar las portadas de los materiales, así como conectar el catálogo de bibliotecas a la Web.

Figura 10

Biblioteca de IAS Cancun High School



(Imágenes tomadas durante el ciclo escolar 2016-2017)

Horario. Opera en un horario de 7:00 a 15:30 hrs. de lunes a viernes, se mantiene cerrada en el período vacacionales de invierno semana santa y dos semanas de verano

Colecciones. Actualmente la Biblioteca de la International American School cuenta con un acervo:

Tabla 8
Acervos Bibliográficos en IAS primaria y secundaria

Plantel	Título	Volúmenes
Primary-kinder	11,373	21,025
Highschool	11,035	13,256
Total	22,408	34,281

(Información obtenida de la base de datos de IAS Cancun)

La biblioteca es un orgullo institucional, pues es la biblioteca escolar más grande de Cancún. En IAS se realiza en promedio 10, 000 préstamos anualmente, símbolo de una comunidad lectora y promotora de la consulta e investigación.

- **Consulta.** Se integra por almanaques, atlas, enciclopedias, diccionarios y estadísticas, es exclusivamente de uso interno.
- **Acervo general.** Son los libros de textos básicos para clases. Por ejemplo, textos de apoyo para cada materia, obras de literatura, historia, ciencias, etcétera.
- **Especial.** Son libros tridimensionales (pop-up book), con ventanillas, juguetes, magnetos, tarjetas o cartas, etcétera.
- **Audiovisual.** Se integra por CD, y DVD, en su mayoría documentales y cine de arte.
- **Lúdica.** En esta sección agrupa los juegos de mesa, rompecabezas y ajedrez.
- **Hemerográfica.** En esta colección se pueden encontrar, Revistas y Diarios.
- **Miniatura.** Son los libros menores de 12 cm. de altura y que por sus dimensiones se manejan en una sección especial.
- **Folletos.** Son materiales que por su dimensión (menos de 50 páginas) o presentados en forma de librito, generalmente engrapados. En esta colección también podrás encontrar trípticos, bípticos, etcétera.
- **Mapas.** Integrado por mapas plegables, guías de ciudades y calles, así como planos de orientación.

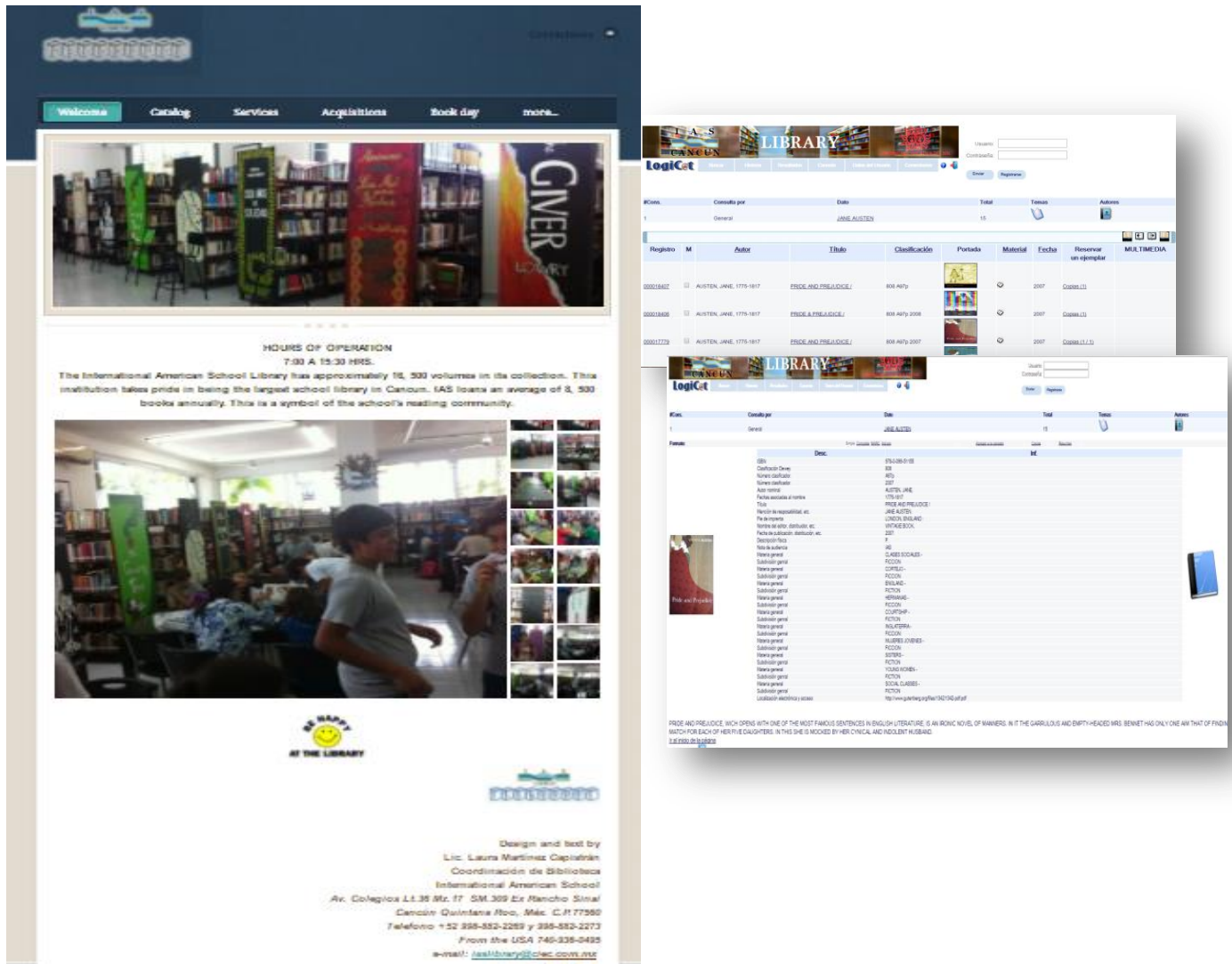
- **Posters.** Son materiales que contienen información actual que promueven o dan a conocer algún evento o información de carácter general y que por sus dimensiones está destinado a promover la información en muros.

La mayoría de las anteriores colecciones, en primaria se cuenta con algunas que son exclusivas para esta sección (**Kinder, Big Books y Bibliotecas por grado L1-L6**)

El catálogo. El catálogo de bibliotecas en línea consta de 22, 408 títulos y 34, 281 volúmenes, y como ya se mencionó, cada registro dispone de un breve resumen, portada y descripción temática bilingüe de la obra y fusiona los acervos de las dos bibliotecas, en este catálogo se integran las diversas colecciones que forman nuestro acervo.

Figura 11

Página web y Catálogo de biblioteca IAS Cancun High School



(Imágenes tomadas de <http://iascancunlibrary.weebly.com/>)

Ordenamiento y cuidado del acervo. Los materiales que conforman las diferentes colecciones de la biblioteca están organizados topográficamente con la clasificación Decimal Dewey, el ordenamiento de los libros en los estantes, está de acuerdo con sus números clasificadores.

2.2.3.1.1 Servicios que ofrece

La biblioteca tiene una afluencia de usuarios muy grande, la comunidad se caracteriza por ser una comunidad lectora, durante el tiempo de recreo o la hora de salida, la biblioteca es uno de los lugares más frecuentados.

La biblioteca de kínder-primaria tiene un total de 16 asientos individuales, así como un área con tapete y cojines para leer acostados, son áreas que constantemente están ocupadas, por la comunidad en general, en el tiempo de recreo. Adicionalmente, los alumnos bajan de manera rutinaria dos veces por semana, con la clase de español y la clase de inglés, esto significa que semanalmente hay alrededor de 700 visitas a la biblioteca, y 600 préstamos por semana. Si bien, no hay que enfocarse en estos datos, pues la comunidad que se va a investigar es la de bachillerato. Esta información es una referencia acerca de la formación en el uso de biblioteca, que se da a nivel institucional.

Los servicios que se proporcionan en la biblioteca de High School:

Préstamo interno. Es el servicio de préstamo para consulta en sala o en el salón de clases, que se devuelve el mismo día en que es solicitado. Se pueden prestar un máximo de tres libros por alumno.

Préstamo a domicilio. Es el servicio de préstamo en el que el alumno puede llevar a su casa un máximo de 6 libros por un periodo de 1 bimestre. Los periodos de préstamo se pueden resellar hasta tres veces consecutivas, en caso de requerirlo (es decir, un libro puede estar en préstamo hasta 1 semestre).

Préstamo interbibliotecario. Es el servicio de préstamo entre las bibliotecas de IAS y CES. Este servicio se deberá solicitar al bibliotecario para realizar las gestiones de préstamo entre bibliotecas.

Préstamo de la colección audiovisual. Esta colección está integrada por películas documentales y cine de arte y se prestan por periodos de 15 días.

Uso de computadoras. La biblioteca cuenta con tres computadoras destinadas para la consulta electrónica, así como la investigación y elaboración de tareas. Los alumnos pueden hacer uso de ellas.

Consulta especializada EBSCO. Es el servicio documental para la consulta electrónica de Bases de datos, Revistas, Enciclopedias, Imágenes y Bancos de datos, en texto completo

Alerta. A través de esta opción se dan a conocer las nuevas adquisiciones que se integran al acervo, mes con mes.

Promoción de lectura:

- Entre las actividades de promoción a la lectura, están las realizadas durante la semana del libro, que se lleva a cabo en el marco del "Día Internacional del Libro y los Derechos de Autor : 23 de abril". Durante 5 días festejamos al libro con actividades culturales y artísticas.
- Elaboración de periódico mural con efemérides, nuevas adquisiciones y autores del mes.
- Feria del libro, exposición y venta de libros de algunos proveedores.
- Visitas periódicas como parte del itinerario escolar para seleccionar lecturas obligatorias y/o recreativas.

Orientación de usuarios. Se difunde entre los usuarios información sobre los contenidos de las colecciones, de las áreas y de los servicios de la biblioteca, de tal manera que puedan usarla en su conjunto con habilidad, además de impartir visitas guiadas a los alumnos de nuevo ingreso.

Catálogo de biblioteca en línea y página web. Es la disposición de la página web de la biblioteca, así como del catálogo de biblioteca, la normatividad, reglamento, servicios, tips de consulta, servicio a las bases de datos como EBSCO, con la idea de proporcionar un portal de consulta que apoye en las tareas escolares y la orientación de biblioteca, aún al estar fuera del horario escolar.

NOTA: Cada alumno puede tener como máximo 6 libros o materiales prestados de manera simultánea en cualquiera de las modalidades que existen.

Los servicios en cifras anuales, se pueden sintetizar en la siguiente tabla:

Tabla 9

Estadísticas anuales de servicios en la biblioteca de IAS Cancun

Servicios	Estadística anual
Préstamos interno	970
Préstamos a domicilio	15,065
Préstamo interbibliotecario	216
Alerta	12 boletines
Préstamo de audiovisual	65 películas
Promoción de lectura <ul style="list-style-type: none"> • Día del libro • Periódico mural • Feria del libro 	1 vez al año por 1 semana 12 murales al año 2 ferias cada año
Uso de computadora	3,700 en promedio
Consulta especializada EBSCO	1,256
Orientación de usuarios	12 pláticas anuales
Catálogo de biblioteca en línea y página web.	2 actualizaciones anuales

(estadísticas proporcionadas por la coordinación de bibliotecas de la International American School)

2.2.3.1.2 Usuarios

Los usuarios a los que atiende la biblioteca, consisten básicamente en 283 alumnos, 47 maestros, administrativos y mantenimiento, las edades de los alumnos oscilan entre los 11 y los 19 años, la procedencia es diversa, desde extranjeros, hasta personas del interior de la república.

La biblioteca atiende a usuarios “semi-externos” que son los padres de familia, a los cuales se les proporciona el servicio como parte de los beneficios de ser parte de la comunidad del Colegio, a los que se les permite tramitar una credencial de biblioteca y obtener préstamos a domicilio, se tienen 10 padres de familia registrados.

Al igual que en la primaria, los alumnos de secundaria y prepa, están muy acostumbrados a hacer uso de los servicios bibliotecarios, durante las horas de receso es uno de los lugares más concurrido, registrando una asistencia de 74 usuarios por día, quienes asisten a hacer tareas en equipos, consultar libros o usar las computadoras.

Al inculcarse e incluirse el uso de biblioteca en las actividades cotidianas de primaria, ha garantizado, contar con una comunidad constante, con apego a las actividades y uso de la biblioteca. Adicionalmente, los alumnos realizan 20 horas de servicios social anual, de éstas, 10 hrs. Pueden ser realizadas en la biblioteca y de los casi 300 alumnos se registra un promedio de 200 alumnos que cumplen estas 10 hrs. de biblioteca.

Los usuarios son identificados a través de una matrícula que se imprime en la credencial escolar a través de códigos de barra, al ser parte de la matrícula escolar en automático tendrán “credencial de biblioteca”. Del registro de usuarios, se estima que asisten alrededor de 13,784, contabilizando la cantidad de plazas que hay en la biblioteca (54 asientos) se considera en promedio que estos son ocupados diariamente en su totalidad, considerando en calendario escolar de 185 día, se tiene en promedio de 9, 900, ya que en ocasiones estas plazas se ocupan hasta dos o tres veces por día o que en ocasiones hay alumnos sentados en el piso o dos en una misma silla o algunos parados. Sin embargo al no tener torniquete con contador ni otra forma de medirlo, se ha adoptado esta medida.

La International American School es un reflejo de constancia y permanencia en programas y fomento a la lectura, los usuarios al ser completamente bilingües se caracterizan por leer obras completas en el idioma original. Considerada como una comunidad que conoce acerca de la variedad de fuentes documentales, existen hábitos de investigación documental que les ayudan a discernir el valor académico en las obras que se consulta.

A través del análisis de los resultados que se presentan en el capítulo 3 se podrán aseverar las anteriores conjeturas, así como despejar las interrogantes que se plantearon inicialmente, las hipótesis establecidas y algunos de los cuestionamientos que se han formulado a lo largo de esta investigación.

Los resultados se exponen a través de gráficas que reflejan el conteo en cada respuesta a través de valores relativos correspondientes al porcentaje obtenido en cada respuesta, lo que hará mucho más visual la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS SOBRE EL USO DE LAS FUENTES Y RECURSOS INFORMATIVOS POR LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL 3 BONFIL Y DE LA INTERNATIONAL AMERICAN SCHOOL OF CANCUN

3.1. Características de la comunidad estudiantil

Como ya se ha mencionado, ambas comunidades corresponde al segundo y tercer año de preparatoria. Se decidió encuestar al total de la población de estos grados en ambas escuelas. En el caso del Colegio de Bachilleres, son identificados a través del semestre en curso, por lo que se encuestarán a los alumnos correspondientes al cuarto y sexto semestre. Mientras que en la International American School of Cancun el segundo grado de preparatoria se conoce como “11th grade u onceavo” y el tercer grado como “12th grade o doceavo”.

La comunidad del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil se divide en dos turnos, mientras que en la International American School of Cancún sólo hay un turno. Al ser comunidades con una gran diferencia en la cantidad de alumnos, se analizaran los resultados obtenidos a través de las respuestas con la idea de cubrir los objetivos planteados y comprobar las hipótesis.

La elección de esta muestra se fundamenta en que son comunidades estudiantiles que están prontas a ingresar a nivel superior y conocer los hábitos en el uso de las fuentes documentales es importante, no sólo por saber qué, cómo y dónde se realiza la consulta, sino también por tener una idea de los hábitos de las próximas generaciones que ingresan a un nivel superior, al ser estudiantes que emplean con mayor frecuencia las tecnologías de información, y la familiaridad o apego con éstas, existe una brecha generacional entre alumnos y maestros. Otra de las causas es acerca de la elección o discriminación de la información que se emplea en las investigaciones escolares, qué o cómo es seleccionada, así como el uso de la información en los trabajos escolares.

Por otra parte, Quintana Roo se encuentra entre los estados con mayor uso de Internet, de acuerdo con los datos emitidos por INEGI (véase **anexo 1**). Contrastantemente, la red de bibliotecas públicas, no cuenta con un catálogo automatizado, y mucho menos en línea, para dar a conocer sus colecciones.

Bajo esta serie de argumentaciones la presente investigación tiene como objetivos los siguientes:

Objetivo General

- ✓ Identificar los hábitos de uso de la información que tiene la comunidad estudiantil de educación media superior del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun.

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar las fuentes y recursos informativos impresos y electrónicos que más se utilizan por la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun.
- ✓ Establecer la frecuencia de uso de las fuentes y recursos impresos y electrónicos que más se emplean por la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun.
- ✓ Conocer los diversos dispositivos móviles y/o electrónicos que utilizan la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun para tener acceso a las fuentes y recursos de información electrónica (computadora personal, tabletas, teléfono celular, etcétera).
- ✓ Determinar si los hábitos de búsqueda son similares entre ambas instituciones educativas.

Como se dijo anteriormente debido al impacto tecnológico que hay en la actualidad y su relevancia en las labores académicas, es evidente que los procesos de consulta se han modificado, acelerado, globalizado y la gama de opciones ha aumentado, por lo que se consideraron las siguientes hipótesis:

- ✓ Debido a que los alumnos de la International American School of Cancun tienen un mayor nivel económico, el acceso a la información es más diverso de lo que puede haber por parte de los alumnos pertenecientes al Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil.
- ✓ Existe mayor dependencia en la utilización de recursos electrónicos por los alumnos de la Inter-national American School of Cancun que por los alumnos del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil.

- ✓ Las habilidades de consulta manual, tanto en catálogos como en fuentes impresa son más diestras en los alumnos de Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil que en los alumnos de la International American School of Cancun.
- ✓ En ambos colegios, los sitios Web de tipo académico son mayormente consultados por obligación que por iniciativa personal.

3.2. Metodología

a) Población

Para llevar a cabo el estudio, se optó por no encuestar a la comunidad de primer grado de bachillerato, debido a que del primero al segundo grado de preparatoria, en el Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil, hay una gran deserción que supera al 50% de la matrícula existente en ese grado.

Figura 12

Alumnos de COBACH Cancún 3 durante la aplicación de la encuesta



(Fotografía tomada a los alumnos del cuarto y sexto semestre, turno matutino y vespertino durante la aplicación de la encuesta en COBACH Cancún 3)

Mientras que la comunidad de la International American School of Cancun, tiene un solo turno con 4 grupos, dos en cada grado a encuestar, en el Colegio de Bachilleres, hay dos turnos con 8 grupos a encuestar, 5 de ellos correspondientes a 4º semestre (3 en el turno matutino y 2 en el turno vespertino) y 3 correspondientes al 6º semestre (2 en el turno matutino y 1 en el turno vespertino).

Figura 13
Alumnos de IAS Cancun durante la aplicación de la encuesta



(Fotografía tomada a los alumnos de 11th y 12th ,durante la aplicación de la encuesta en IAS Cancun)

Del total de alumnos en ambas escuelas, como ya se mencionó, se optó por omitir la participación de los alumnos de primer año de preparatoria, debido a que en el tránsito entre el primero y el segundo año hay una gran deserción. Por ende al quedar fuera los alumnos de primer año, se optó por aprovechar de manera íntegra al resto de la población, es decir, encuestar al total de los estudiantes de segundo y tercer año de preparatoria.

Durante el día de la encuesta IAS Cancún, no registraron ausencias, por lo que se encuestó al total de los alumnos de “11h y 12th grade”, mientras que en el caso de COBACH Cancún 3, hubo ausencia de algunos alumnos, por lo que sólo se encuestó a 231 de los 265 alumnos de cuarto y sexto semestre,

(véase Gráfica 10)

Tabla 10
Alumnos encuestados

	Alumnos a encuestar	Total de alumnos encuestados
IAS Cancun	77	77
COBACH Cancún 3	265	231

(Información contrastada entre la plantilla de alumnos proporcionada por los respectivos departamentos de servicios escolares de cada escuela y el total de alumnos encuestados)

Considerando estos faltantes se debe de tomar en cuenta el margen de error en el muestreo, para ello se establece que para una muestra de 265 encuestados se considera una desviación estándar de 60, con un nivel de confianza del 95% :

$$E = Z_{\alpha/2} \cdot \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Una confianza de 95% tiene un error de 5% por lo tanto $5/100 = 0.05$

$\alpha=0.05$ $1 - \alpha=0.95$ $\alpha/2= 0.025$ Sumamos $0.95 + 0.025 = 0.975$

$$E = 1,96 \text{ (Gráficas de la normal)} \cdot \frac{60}{\sqrt{265}} = 7,22$$

Con base en el dato anterior, se ve que ambas muestras están dentro del margen de error, en el caso de IAS Cancun se aplicó a todos los alumnos de 11th y 12th, en cuanto a COBACH Cancún 3 Bonfil el total de faltantes (34 alumnos) equivalen a 2.31, por lo que se encuentra dentro del margen de error, que es de 7.22, se puede decir que esta es una muestra representativa.

La experiencia de trabajar con ambas escuelas fue muy peculiar, tanto los alumnos de IAS Cancun, como los alumnos del COBAC Cancún 3, respondieron con la mejor actitud de cooperación ofreciendo una experiencia gratificante, amena e interactiva. Los jóvenes fueron excelentes, positivos y respetuosos, contestaron puntualmente la encuesta, como se observará en los resultados obtenidos.

Pese a que la comunidad encuestada en COBACH Cancún 3 Bonfil representaban una proporción de casi 300% más en con relación con la de IAS Cancun, analizar las respuestas ofrece la perspectiva que se requería en esta investigación, en términos administrativos podría decirse que representa un “costo-beneficio” analizar una muestra de esa magnitud representa tiempo para aplicar, contabilizar, decodificar las respuestas e interpretar los resultados. Sin embargo, se logró un buen impacto para esta investigación.

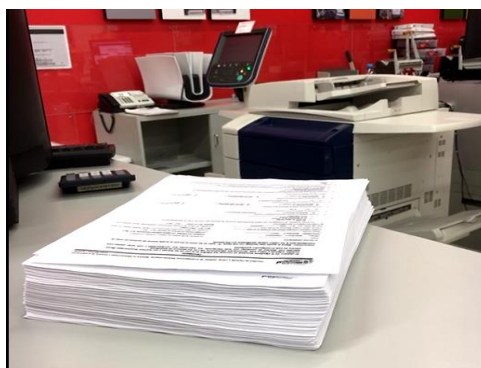
b) Método, técnica e instrumento

Para llevar a cabo la investigación se seleccionó un método de estudio de campo, se realizó en dos instituciones de educación media superior, una de carácter público y otra de carácter privado. Aunque con características similares, también hay diferencias, que pueden ayudar a identificar un punto intermedio que represente a las comunidades estudiantiles de esta zona (Cancún) así como conocer algunos indicadores entre instituciones afines.

Se utilizó como técnica la encuesta que se aplicó a 308 estudiantes, durante su ejecución se realizó una revisión previa para evitar que hubiera preguntas sin contestar, de igual manera se proporcionó la orientación solicitada en caso de dudas, así como la ayuda posible para facilitar las respuestas.

Por otra parte, el instrumento que se empleó fue el cuestionario impreso con 37 preguntas, clasificadas en tres rubros: (a) datos generales, (b) fuentes de información y (c) comportamiento informativo. De estas preguntas, se pueden identificar siete abiertas, diecinueve con opciones múltiples (una de ellas con posibilidad de elegir más de una alternativa), seis preguntas para ordenar de manera ascendentes en orden de importancia personal, cinco preguntas mixtas. (véase anexo 2).

Figura 14 Cuestionarios antes de la aplicación



(Fotografía tomada durante el proceso de duplicado)

Los cuestionarios se aplicaron durante 12 clases, en el caso de IAS únicamente se requirieron cuatro sesiones, durante la clase de literatura y español.

Para el caso de COBACH Cancún 3, se requirieron 8 clases para lo cual se visitó el plantel en 4 ocasiones distintas, durante diversas clases, la política para asignar el momento propio para la aplicación fue designada por el departamento de Control Escolar quien asistió en la designación de espacios libres en los que se podía aplicar la encuesta.

El tiempo de aplicación promedio se midió en 30 minutos, es decir, encuestar a la comunidad, fue relativamente rápido en cada grupo. Sin embargo el itinerario se prolongó debido a que las sesiones para asistir a aplicarlos tenía que ser previamente programadas. En la International American School of Cancun, la aplicación tuvo lugar los días 8 y 10 de marzo. Mientras que en el Colegio de Bachilleres, la aplicación tuvo lugar una semana más tarde y dividida en 4 sesiones, debido a los períodos de exámenes y diversas actividades escolares. Es decir, la aplicación completa se llevó a cabo del 8 al 29 de marzo.

El procedimiento de trabajo se consolidó a través del siguiente calendario:

- 1) Aprobación del cuestionario - 24 de febrero
- 2) Reproducción del cuestionario - 25 de febrero
- 3) Aplicación del cuestionario en IAS Cancun – Marzo 8 y 10
- 4) Aplicación del cuestionario en COBACH Cancún 3 Bonfil- Marzo 22,24, 27 y 29.
- 5) Decodificación de datos IAS Cancun Marzo 10-21
- 6) Decodificación de datos COBACH Cancún 3 Bonfil – Marzo 30 – abril 10
- 7) Análisis de datos – abril 11-19
- 8) Elaboración de conclusiones y recomendaciones – abril 26

Es importante señalar, que al inicio de cada aplicación del cuestionario se les ofreció a los alumnos una pequeña introducción acerca del objetivo, su estructura e importancia que perseguía esta investigación.

3.3. Resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en el análisis e interpretación de las respuestas obtenidas en la encuesta, los resultados se presentan de manera gráfica, en la mayoría de los casos se despliegan de manera porcentual, es decir, se considera el valor relativo y son acompañados por los datos correspondientes al total de alumnos que respondieron a esa pregunta.

A) DATOS GENERALES

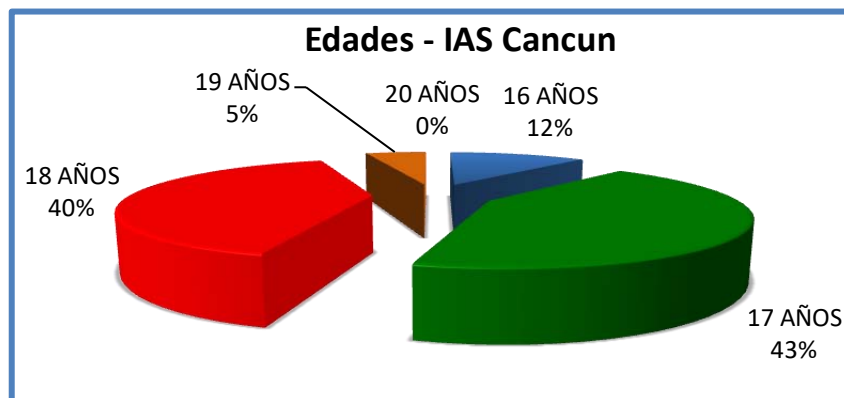
Edad

Considerando las edades de los alumnos en ambas escuelas, se puede afirmar que los alumnos de segundo y tercer año de educación media superior, en estos casos, oscilan entre los 16 a 20 años.

De manera precisa se puede decir que en IAS es únicamente de 16 a 19 años, observando un porcentaje mayor entre los alumnos de 17 años (43%) y 18 años (40%), y un menor porcentaje con los alumnos de 16 años (12%) y 19 años (5%).

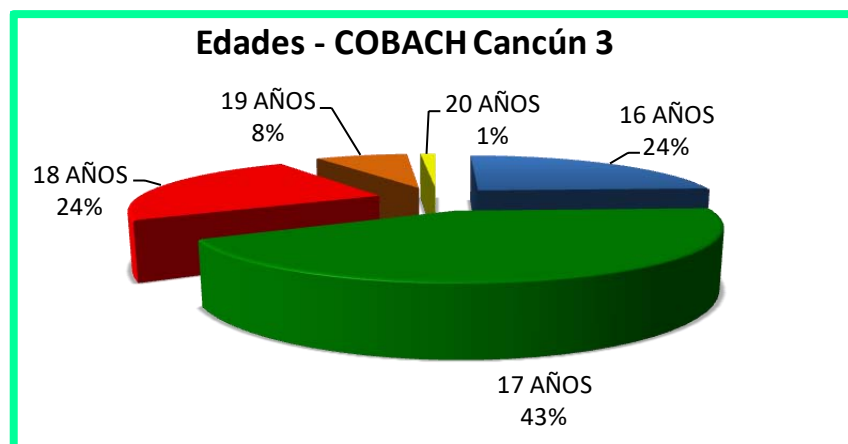
Gráfica 1

Edad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 2

Edad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



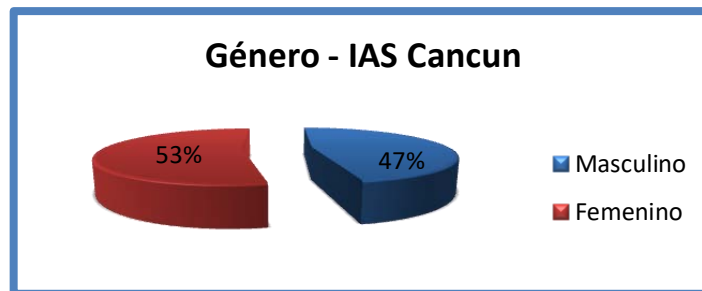
Por su parte COBACH Cancún 3 Bonfil, tiene alumnos entre los 16 a 20 años, se observa un porcentaje mayor entre los alumnos de 17 años (43%), uno similar entre los alumnos de 18 años (24%) y 16 años (24%), y el porcentaje menor es entre los alumnos de 19 años (8%) y 20 años (1%).

Dados los resultados de edad, se deduce que el año de nacimiento de los alumnos que cursan los grados en cuestión está entre 1997 y 2001, lo que significa que de acuerdo con las clasificaciones sociales generacionales, estos alumnos son literalmente contemporáneos a *Google* (1998), muchos de ellos cursaban su educación básica, cuando tecnología como *Youtube* (2005) o *Wikipedia* (2001) entraron en acción y vivieron el boom de las redes sociales mientras cursaban la educación secundaria. Son alumnos de la denominada generación Z, en su vida cotidiana transitaron el parteaguas en el cambio de generación tecnológica, como el videocassette o la aparición del libro electrónico, su vida ha sido parte de esta transición.

Género

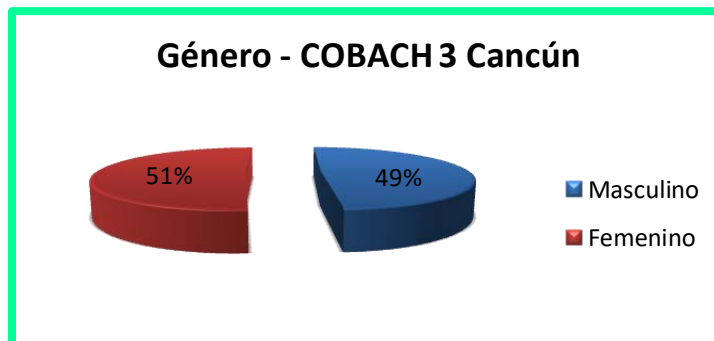
Gráfica 3

Género de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 4

Género de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



Aunque en ambos casos los porcentajes son similares, es decir, hay ligeramente una proporción mayor de mujeres que de hombre estudiando los dos últimos años de preparatoria en ambas escuelas, y tal vez es un resultado que no se hubiera esperado unas décadas atrás. Puedo decir, debido a esa leve diferencia, que el resultado representa una equidad o una igualdad de oportunidades en el acceso a la educación media superior.

En el caso de IAS Cancun hay 36 (47%) hombres y 41 (53%) mujeres; mientras que en COBACH Cancún 3 hay 113 (49%) hombres y 118 (51%) mujeres.

Nacionalidad

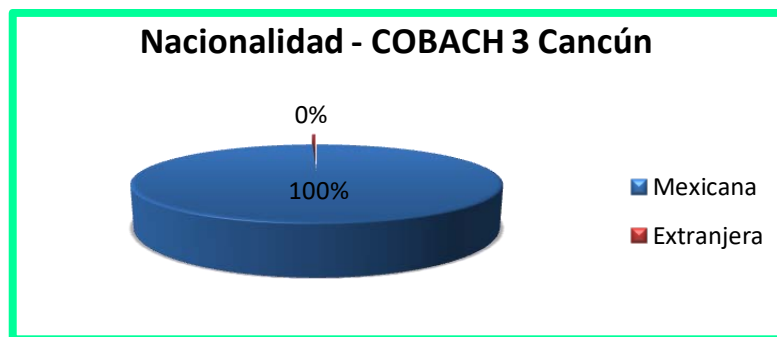
Gráfica 5

Nacionalidad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 6

Nacionalidad en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



Una característica de la Ciudad de Cancún, es la gran afluencia de personas que llegan a trabajar a la ciudad, muchas de ellas hacen de este lugar su hogar, mientras que otro porcentaje es parte de esa población fluctuante que llega y se va constantemente, de ahí que sea común encontrar alumnos que provienen de diversas partes de nuestro país, y en algunos casos extranjeros. En diversas escuelas de la ciudad, sobre todo en colegios particulares, tienen estudiantes extranjeros en su matrícula. Sin embargo, no es exclusivo, como puede apreciarse en la siguiente información.

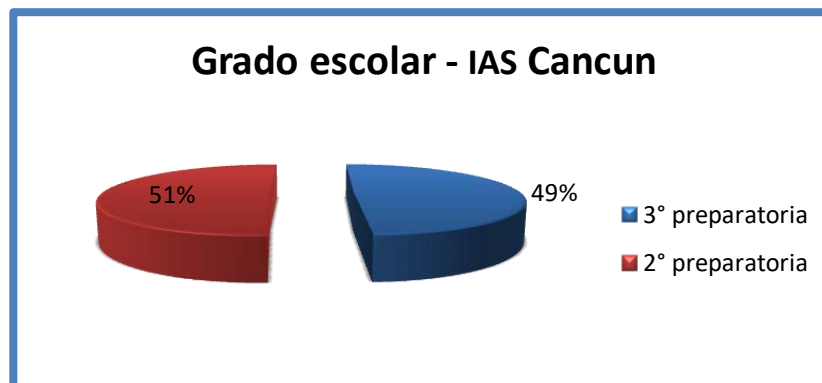
En IAS Cancun 22 alumnos (29%) de la población que estudia el segundo y tercer año de preparatoria es extranjera, tanto la procedencia como el perfil bilingüe del colegio, son motivos para que algunos de estos estudiantes realicen estudios superiores en el extranjero. Entre las nacionalidades expresadas por los alumnos de IAS Cancun están: **mexico-japonesa (1)**, **estadounidense (8)**, **española (3)**, **argentina (1)**, **chilena (1)**, **venezolana (1)**, **filipina (1)**, **canadiense (1)**, **mexico-suiza (1)**, **mexico-francés (1)**, **chipriota (1)**, **turco-español (1)**, **alemana (1)**

Mientras que en el COBACH Cancún 3, 250 (99.7) alumnos son de origen mexicano y sólo 1 (0.03%) de ellos dijo ser de nacionalidad argentina. Aunque en la gráfica se indica de manera redondeada, debido al bajo índice de extranjeros.

Grado escolar

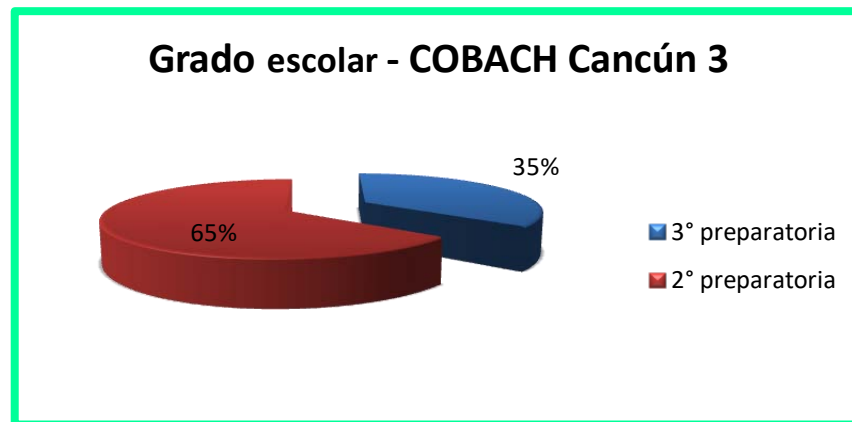
Gráfica 7

Grado escolar en los alumnos encuestados en la preparatoria de IAS Cancun



Gráfica 8

Grado escolar en los alumnos encuestados en COBACH Cancún 3

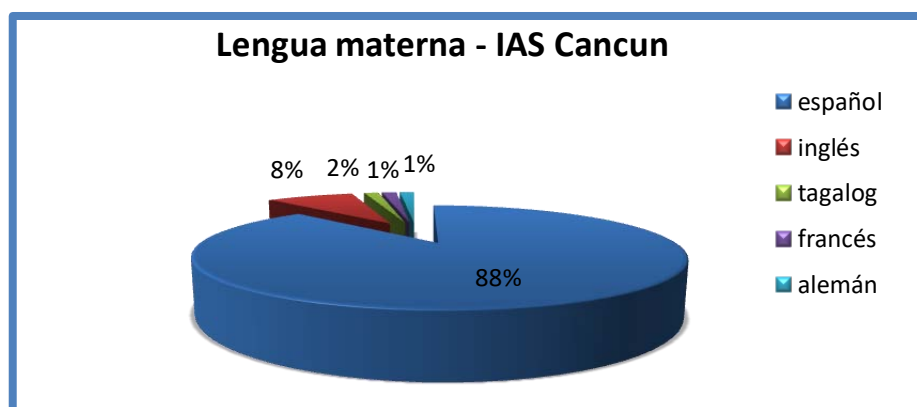


En ambos casos es mayor la cantidad de alumnos que cursan el segundo grado de preparatoria, que el tercer grado. En el caso de IAS es un porcentaje mínimo que equivale a 2% de los encuestados. Sin embargo en el caso de COBACH Cancún 3 Bonfil, es una diferencia más significativa que refleja, en parte, la deserción escolar, el ya mencionado embudo escolar.

Lengua materna o principal idioma que se habla en tu casa

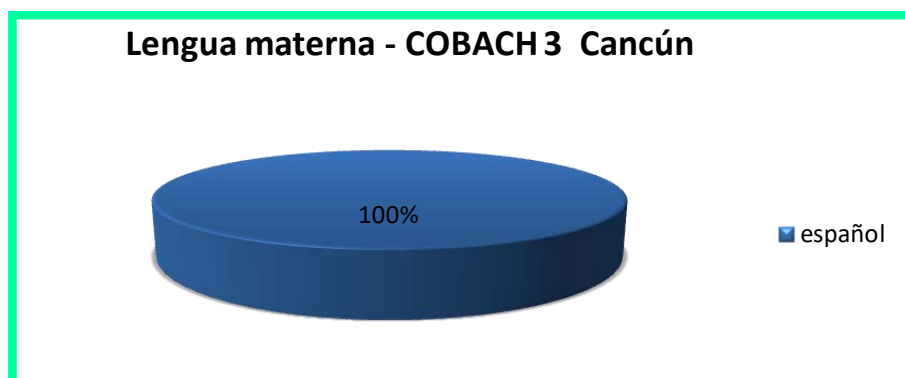
Gráfica 9

Lengua materna en los alumnos de 2º y 3º de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 10

Lengua materna en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



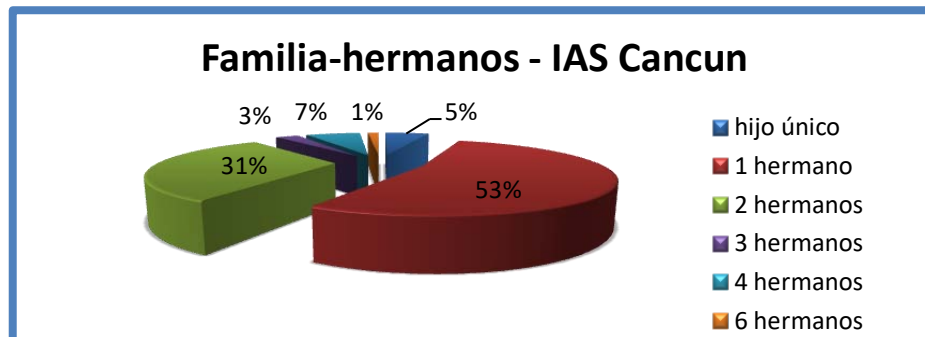
Conocer la lengua materna de estos grupos, proporciona un indicador acerca del idioma en el que generalmente tendrán más facilidad para la consulta de información. Si bien, la comunidad de IAS Cancun es bilingüe, para la mayoría de las personas resulta más accesible consultar o leer la información en su lengua materna. Y en el caso de los alumnos que no dominan el idioma inglés o algún otro idioma, aunque los “traductores” que ofrece la web, actualmente, han mejorado mucho, aún no logran una certeza del 100% en las traducciones.

En cuanto a los resultados, en IAS hay una diversidad de 6 idiomas como lengua materna, siendo el español, el más común, con un total de 66 casos, que equivalen al 88% de los resultados.

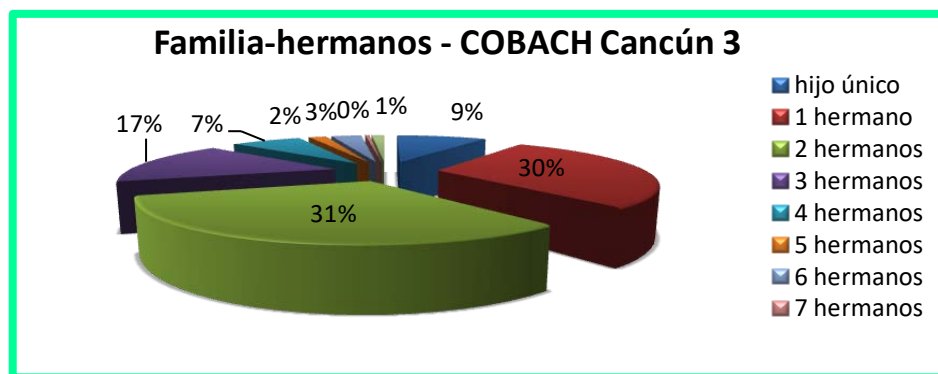
Por su parte, en COBACH Cancún 3, el 100% de la población habla español como lengua materna, la información a la que tendrían acceso en un 100%, sería aquella que se encuentra en idioma español o la que pueda ser traducida por sus conocimientos personales de otro idioma o la que pueda ser traducida por los traductores que ofrece la red, o a través de un diccionario.

Eres hijo único

Gráfica 11
Familia en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
en IAS Cancun



Gráfica 12
Familia en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
en COBACH Cancún 3



El concepto de familia, con hermanos sigue siendo muy común en ambos casos, en el caso de IAS Cancun, sólo el 5% de la población tiene una familia de hijo único, predominando el modelo de 2 hijos con 53%, seguido de 3 hijos 31%. Y aún existen modelos de familias grandes de 3 hermanos y hasta 6, que equivalen a un 14%, aunque estos casos, desconozco si son producto de un solo matrimonio o más.

En el caso de COBACH Cancún 3, es mayor el número de familias con hijo único 9%, mientras que los modelos familiares de 2 y 3 hijos equivalen a 30 y 31% respectivamente, y las familias de 3 hermanos o más en conjunto suman un 30% (casi el doble que el caso de IAS), finalmente es importante hacer hincapié que aquí podemos ver familias de hasta 9 miembros y de igual manera, cabe la posibilidad de que sean miembros de un solo núcleo familiar, o de dos o más matrimonios.

Combinas tus estudios, con algún trabajo remunerado

En ambos casos es mayor la población que dedica su tiempo exclusivamente a los estudios. Sin embargo, en el caso de IAS, sólo el 14% de los alumnos trabajan, mientras que en el caso de COBACH Cancún 3, es más del doble del caso anterior, es decir, el 35% de la población estudiantil encuestada, combina las actividades escolares con algún trabajo.

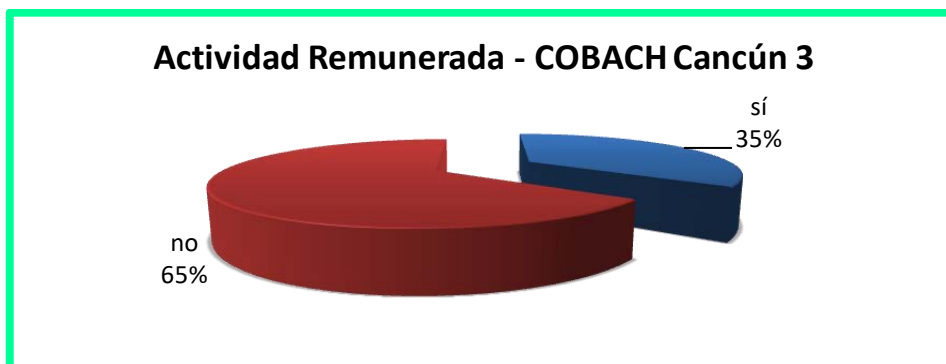
Gráfica 13

Actividad remunerada en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 14

Actividad remunerada en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3 Bonfil



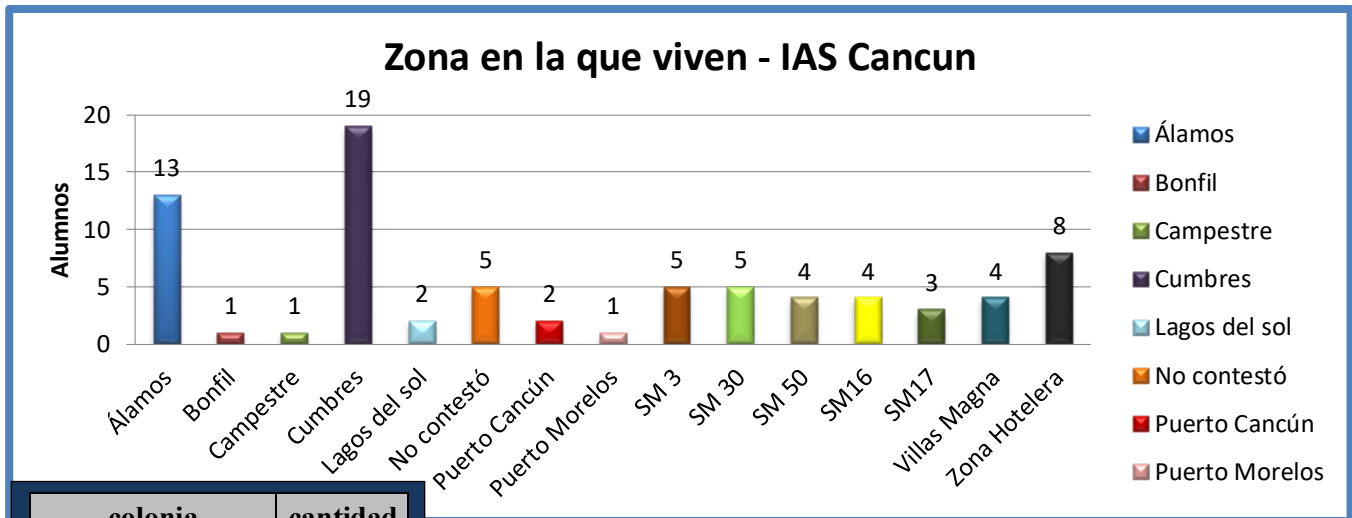
En este caso, más de la tercera parte de la población combina los estudios con el trabajo, e incluso, algunos de los alumnos que lo hacen, manifestaron hacer sus tareas escolares en estos sitios (pregunta 1), cabe destacar que del total de las respuestas, la mayoría de los alumnos que manifestaron trabajar, fueron aquellos que estudian en el turno vespertino.

Colonia, región o Súper Manzana en la que vives

Si bien la colonia o la zona en la que se habita, puede ser un indicador socioeconómico, en algunas ocasiones no es determinante. A groso modo se puede decir que las colonias, zonas y regiones en las que habitan los alumnos de IAS corresponden a lugares con una mayor plusvalía.

Gráfica 15

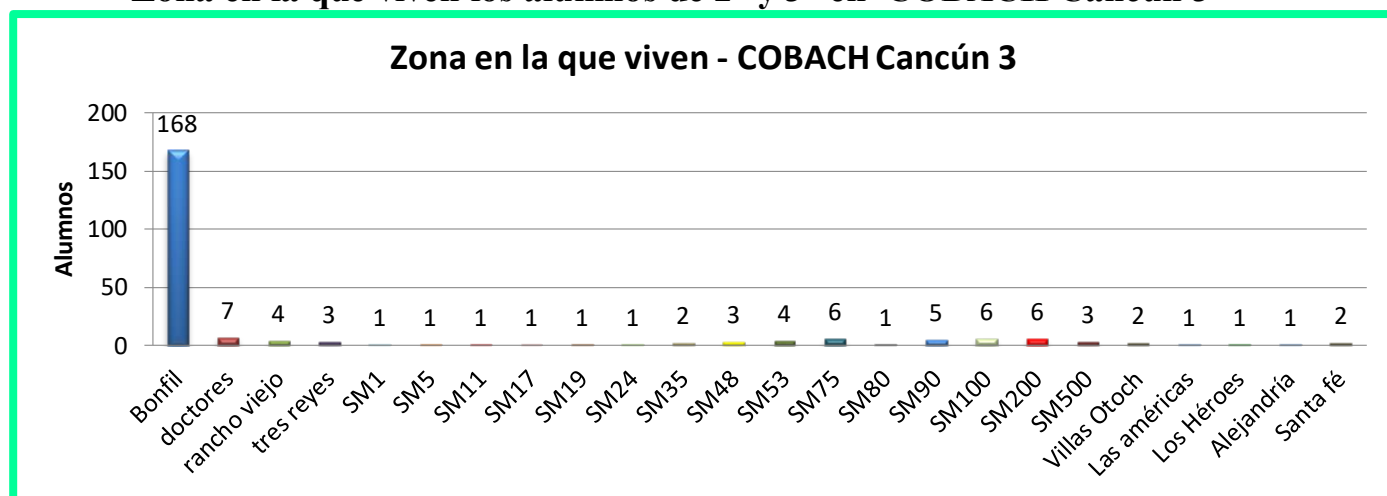
Zona en la que viven los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



La gran mayoría de alumnos viven en zonas muy cercanas al colegio 76 (99%) alumnos dijeron vivir en áreas cercanas al colegio: Álamos, Campestre, Cumbres, Lagos del Sol, Puerto Cancún, Villas Magna, incluso los 8 (9%) estudiantes que dijeron vivir en la Zona Hotelera podrían considerarse cercanos al colegio y sólo 1 persona (1%) vive en puerto Morelos que es otro municipio y se ubica a una distancia lejana del colegio. De estas zonas también se puede decir, que gozan de tener buena plusvalía para vivir. Aunque, el hecho de que algunos hogares no se encuentren en zonas exclusivas, no significa que haya una mala posición económica.

De igual manera, la mayoría de estas zonas se encuentran muy cerca de la escuela, por lo que existe una conveniencia para establecerse ahí, pues resulta muy oportuna para asistir al colegio. Esta pregunta está muy vinculada con la siguiente, que tiene que ver con el estatus de la propiedad.

Gráfica 16
Zona en la que viven los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3



colonia	alumnos
Bonfil	168
doctores	7
rancho viejo	4
tres reyes	3
SM1	1
SM5	1
SM11	1
SM17	1
SM19	1
SM24	1
SM35	2
SM48	3
SM53	4
SM75	6
SM80	1
SM90	5
SM100	6
SM200	6
SM500	3
Villas Otoch	2
Las américas	1
Los Héroes	1
Alejandría	1
Santa fé	2

La gran parte de la población vive en la misma localidad en la que se encuentra el COBACH Cancún 3, es decir, el municipio de Alfredo V. Bonfil, 168 alumnos que equivalen al 73% de la muestra encuestada.

Una colonia que se suma a esta localidad, debido a su cercanía, es la colonia doctores, en la cual viven 7 alumnos más, lo que equivale a un 2.5% de la población encuestada.

El resultado es que aproximadamente el 25% de la población encuestada vive fuera de la localidad de Bonfil, algunas de las zonas que señala, son considerada de clase media, mientras que otras son zonas muy populares.

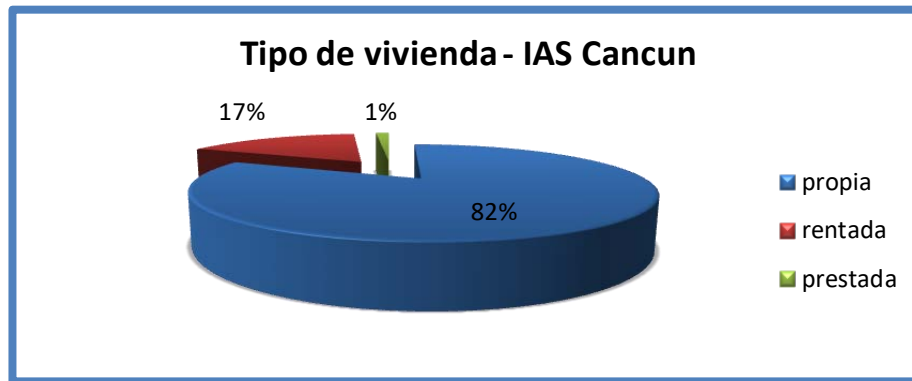
Es de llamar la atención que algunas de estas zonas están a gran distancia, así que un alumno que se traslade todos los días de casa a la escuela, invertirá de 2 a 4 hrs. diarias para dicho traslado, al no haber rutas de transporte directo, se requieren dos o tres autobuses diarios para llegar y otros más para regresar. Por lo anterior se puede decir, que incluso la distancia puede ser un factor para la deserción.

La casa en donde habitas es Aunque existe un porcentaje mayoritario que dice tener casa propia 63 alumnos (82%) y sólo 13 alumnos (17%) admite tener una casa rentada y 1 (1%) una vivienda prestada, es común encontrar estos casaos, debido al carácter fluctuante de la población en muchos

casos, son familias que vienen de manera temporal a trabajar en esta zona y en algunos de estos casos, la propia empresa que los contrata, ofrece entre las prestaciones del empleo, cubrir la renta del lugar en donde habitarán.

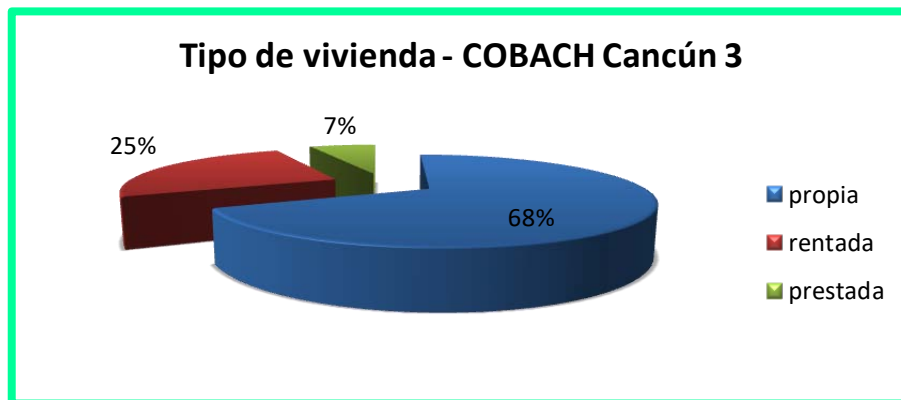
Gráfica 17

Tipo de vivienda los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 18

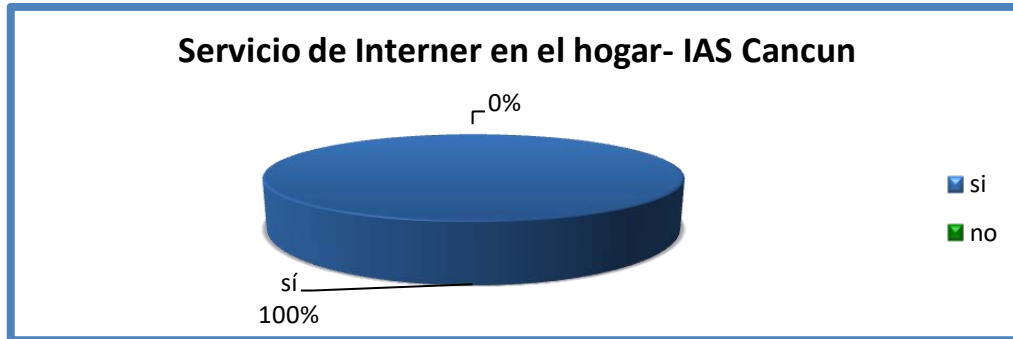
Tipo de vivienda los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



Entre la comunidad encuestada en COBACH Cancún 3, se aprecia que el porcentaje de viviendas propias es menor que en caso de IAS Cancun, 158 alumnos (68%) y mayor el de viviendas rentadas 13 alumnos (17%) y 1 (1%) alumno en vivienda prestada. Lo anterior puede ser el reflejo de la situación socioeconómica y el poder adquisitivo para adquirir vivienda, aunque no hay que perder de vista, lo ya antes mencionado, gran parte de la población es fluctuante y tal vez el hecho de tener una vivienda prestada o rentada no sea necesariamente un sinónimo de precariedad económica.

¿Tu hogar cuenta con servicio de Internet?

Gráfica 19
Internet en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 20
Internet en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



En el caso de IAS Cancun, los 77 alumnos, es decir, el 100% de la comunidad encuestada cuenta con Internet en el hogar así como dispositivos de consulta, además de saberlos utilizar. Se puede decir que es una comunidad considerada, en un esquema micro, como una “sociedad de la información”. Sin embargo, esta investigación no solo trata de averiguar a qué tanta información tienen acceso, sino también qué, cuándo y cómo la usan.

En el caso de COBACH Cancún 3, del total de la muestra encuestada, existen 141 personas de los 231 encuestados, es decir, el 61% de los alumnos cuenta con Internet en el hogar, esta respuesta está vinculada estrechamente con el tipo de vivienda. La mayoría de los alumnos que contestan no tener Internet en su hogar (90 alumnos), corresponden a en su totalidad a aquellos alumnos cuya vivienda es rentada (58/90), es decir el 65% de los que no cuentan con Internet, es debido a que no es propia la vivienda en la que habitan.

¿Cuentas con algún dispositivo electrónico (PC, Laptop, tableta, Celular) en casa?

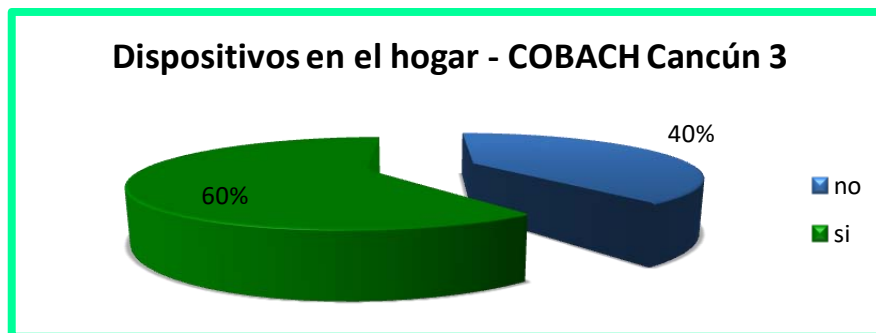
Gráfica 21

Dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
en IAS Cancun y COBACH Cancún 3



Gráfica 22

Dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
en IAS Cancun y COBACH Cancún 3

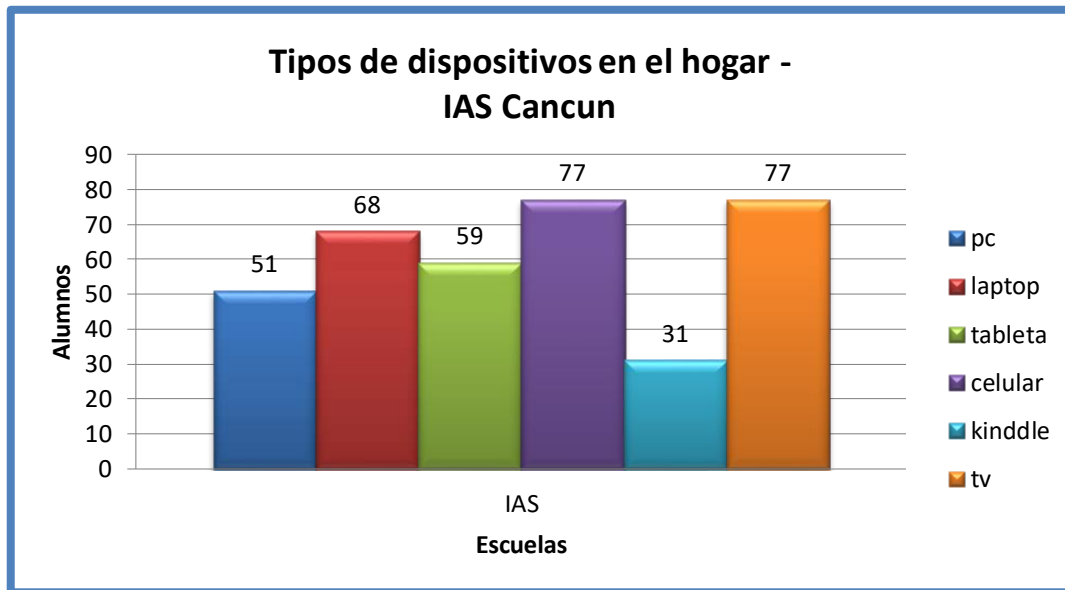


Al igual que el caso anterior, como ya se mencionó, la comunidad de IAS Cancun cuenta en su totalidad con dispositivos eléctricos para las consultas escolares, en el hogar, es decir los 77 alumnos encuestados equivalentes al 100%.

Concretando acerca de aquellos dispositivos que tiene, las respuestas son las siguientes:

Gráfica 23

Tipos de dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



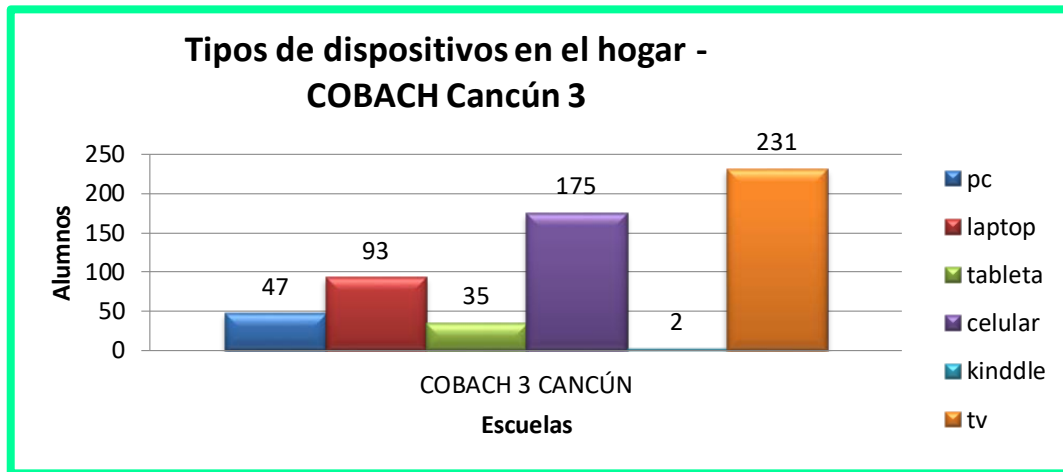
El total de alumnos de 2° y 3° año de preparatoria, en IAS Cancun, tienen celular propio 77/77 (100%); 68/77 (88%) cuentan con Laptop, 59/77 (76%) tienen una tableta, 51/77 (66%) cuenta con una PC, 31/77 (40%) tienen un kindle. Lo que significa que un 80% de la población tiene hasta 6 dispositivos en promedio. Si a estos datos aumentamos el resultado de la pregunta siguiente, con respecto a contar con libros o revistas en el hogar, podemos asumir que la cantidad de información a la que pueden tener acceso o están expuestos, es abundante.

Por su parte COBACH Cancún 3, como se puede apreciar en la gráfica, 139 de los 231 encuestados (60%), cuentan con dispositivos en el hogar. De este total, es importante destacar que de aquellos que contestaron tener servicio de Internet en el hogar (141), 139 contestaron contar con dispositivos de consulta, lo que puede ser causa de una confusión o un error en la respuesta. Y lo mismo se puede apreciar en aquellos que contestaron no tener servicio de Internet (90), 92 dijeron no contar con dispositivos, aunque lo anterior puede mucho más probable.

En cuanto a los dispositivos existentes en el hogar de los alumnos encuestados en COBACH Cancún 3, se obtuvieron los siguientes datos:

Gráfica 24

Tipos de dispositivos en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



El total de alumnos de 2° y 3° año de COBACH Cancún 3, tienen celular propio 175/231 (76%); 93/231 (40%) cuentan con Laptop, 35/231 (15%) tienen una tableta, 47/231 (20%) cuenta con una PC, 2/231 (.09%) tienen un kindle. Lo que significa que un 42% de la población tiene hasta 6 dispositivos en promedio. De igual manera hay que aumentar el resultado de la pregunta siguiente, para asumir la cantidad de información a la que pueden tener acceso o estar expuestos.

B) FUENTES DE INFORMACIÓN

¿Cuentas con libros de consulta (diccionarios, enciclopedias, textos científicos o literarios, revistas, etcétera) en casa?

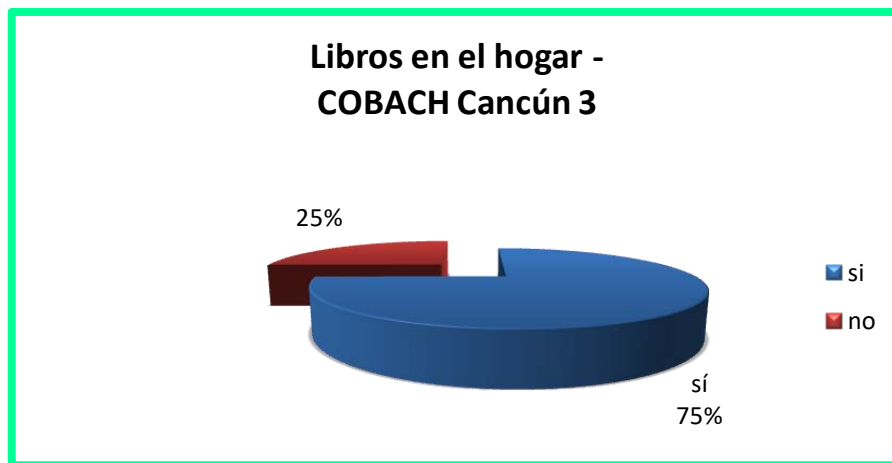
Conocer el tipo de fuentes de información con las que cuentan los alumnos es medular para este estudio, e indagar acerca del uso que hacen de ellas también. Sin embargo, en este apartado del cuestionario se preguntan tres cuestiones concretas para conocer los recursos con los que cuentan y a los que tiene acceso de manera inmediata en su hogar.

Concretando en la pregunta, el total de la población encuestada en IAS Cancun cuenta con libros de consulta y como se aprecia en la pregunta anterior, el total de la población cuenta con dispositivos de consulta electrónica e Internet en su hogar, el contacto constante con información de todo tipo, es una realidad que viven estos jóvenes, desde información comercial, de entretenimiento, científica, literaria, etcétera.

Gráfica 25
Libros en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 26
Libros en el hogar de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3

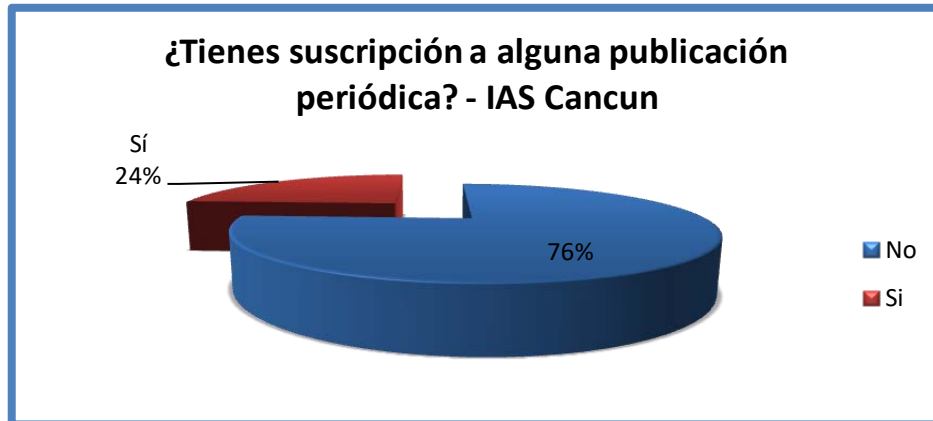


Por su parte en COBACH Cancún 3, los alumnos que manifiestan contar con libros en casa, representan un 75%. Sin embargo, esto no es sinónimo de estar alejados de los libros, pues como se puede apreciar en el uso de la biblioteca pública, representa una alternativa de consulta a su alcance y algunos la emplean con regularidad, así como los libros de texto escolar y el uso de fotocopias con temas complementarios.

De manera personal (o familiar) ¿tienes suscripción a alguna publicación (revista o diario) que recibas periódicamente impreso o en línea?

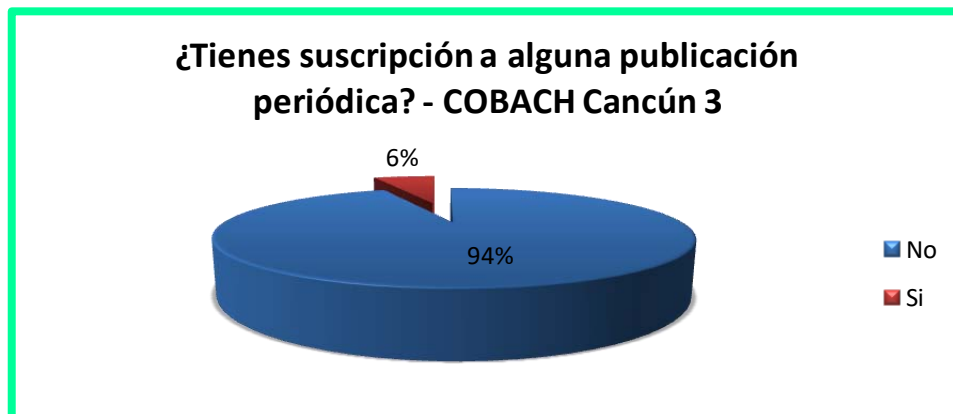
Gráfica 27

Suscripción a publicaciones periódicas de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 28

Suscripción a publicaciones periódicas de los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



En ambos casos la mayoría declara no contar con una suscripción a revistas, se puede decir que en el caso de IAS Cancun, sólo 18 alumnos (24%) manifestaron contar con alguna suscripción, mientras que en COBACH Cancún 3, 14 alumnos (6%) son los que afirmaron tener suscripción. En términos generales, es algo que se percibe en el mercado editorial de las publicaciones periódicas, que las ha orillado a diversificar las plataformas de publicación, muchas de ellas se publican tanto impresas como electrónicas, formato que ha crecido a gran escala, distribuyéndose incluso, de manera gratuita en formatos resumidos o de manera íntegra, la promoción de ellas en redes sociales hace que se conserve el contacto social y la permanencia de algunas de estas publicaciones.

Los títulos de las revistas a las que están suscritos los alumnos de COBACH Cancun 3 son Forbes (1), Novedades de Quintana Roo (1), National Geographic (3), Tú (1), TV y Novelas (1), Muy Interesante (1), Weird Tales (1), Reforma (1), Lovecraft Ezire (1)

En cuanto a los estudiantes de IAS, un 24% de los encuestados, dicen contar con suscripción a alguna publicación periódica. Sin embargo, una parte de aquellos que dijeron no contar con suscripciones, escribieron respuestas como: “no estoy seguro”, “no sé muy bien”, “no es algo de lo que yo me haga cargo”, “creo que no, pero en ocasiones compramos revistas por nuestra cuenta” entre otras. Mientras que en el caso de COBACH Cancún 3, aquellos que contestaron no tener suscripción, lo hicieron de manera tajante sin hacer ninguna aclaración al respecto.

Los títulos de las revistas a las que están suscritos los alumnos de IAS Cancun son: Forbes (2), Diario de Yucatán (1), New York Times (1), Dady News (1), Algarabía (1), National Geographic (4), Men's health (1), College Board (1), Cosmo (1), Diseño y arquitectura (1), Cumbres (2), Récord (1), Reforma (1), Excelsior (1), Muy Interesante, Good Light magazine (1)

¿Cuál información crees que sea mejor?

Elaborar preguntas en las que los encuestados se cuestionen el orden de prioridad, es una prueba para los encuestados, con la idea de que ellos piensen en diversos escenarios, y cuál o cuáles de ellos utilizarían y en qué orden.

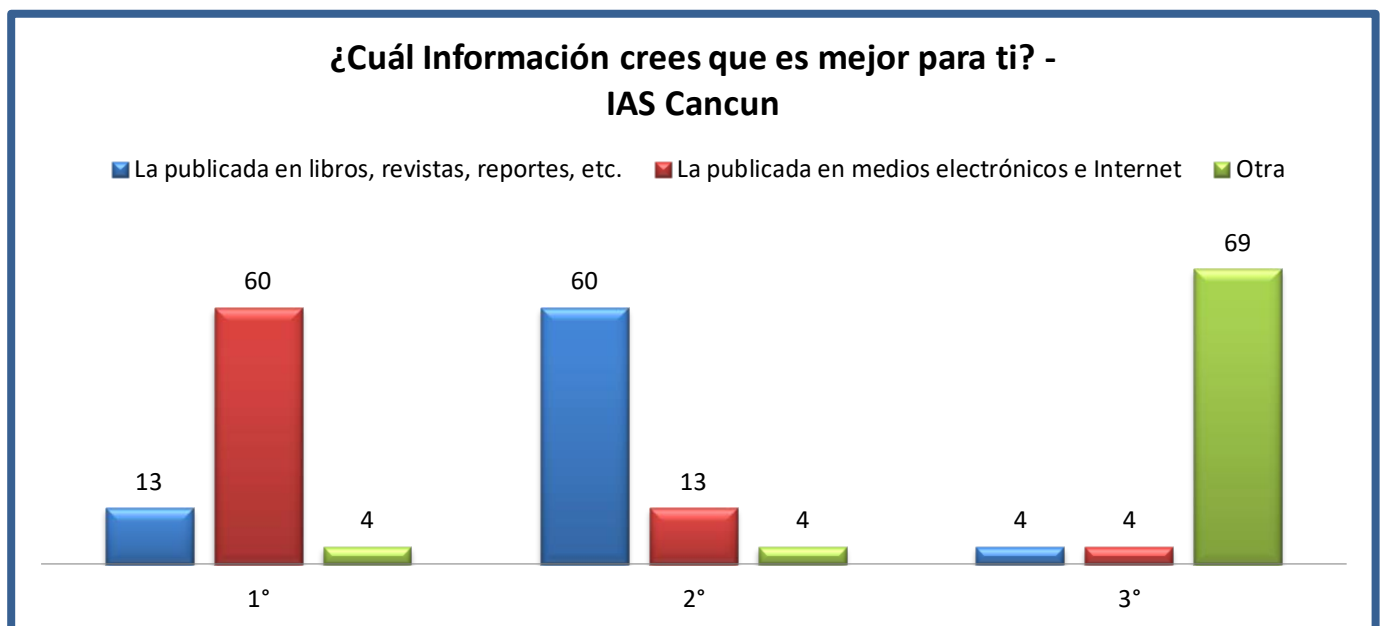
- La publicada en libros revistas, tesis, reportes, etcétera. Fue considerada en primer lugar por 13 de los 77 alumnos (17%), mientras que, fue la opción de medios electrónicos la que despunta como primera opción, es decir un **16%** prefiere usar materiales impresos.
- La publicada en medios electrónicos e Internet. Fue considerada en primer lugar por 60 de los 77 alumnos y las, es decir el **78%** prefiere utilizar obras electrónicas.
- Otras opciones como cátedras, museos, maestros o expertos, y pláticas y exposiciones son considerados mayormente en tercer plano, sólo 4 alumnos aceptaron usarlas como primera opción, es decir **6%** y otros 4 como segunda opción. Sin embargo, el grueso de la población 69/77 **90%** encuestados, la consideran como una tercera opción

En síntesis, puede decirse que estas generaciones prefieren utilizar las obras electrónicas para hacer sus tareas de investigación, y esto era casi de esperarse, incluso podría decir que en la actualidad muchas personas que no son parte de estas generaciones prefieren consultar más las obras electrónicas, que las obras impresas, aunque no las han dejado de lado por completo.

Gráfica 29

Preferencias de información en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
de IAS Cancun

	IAS			cátedras Museos Maestros o expertos Pláticas y exposiciones
	La publicada en libros, revistas, reportes, etc.	La publicada en medios electrónicos e Internet	Otra	
1°	13	60	4	
2°	60	13	4	
3°	4	4	69	



Para los alumnos encuestados en COBACH Cancún 3 las respuestas ofrecen un panorama muy similar al expresado por los alumnos de IAS Cancun.

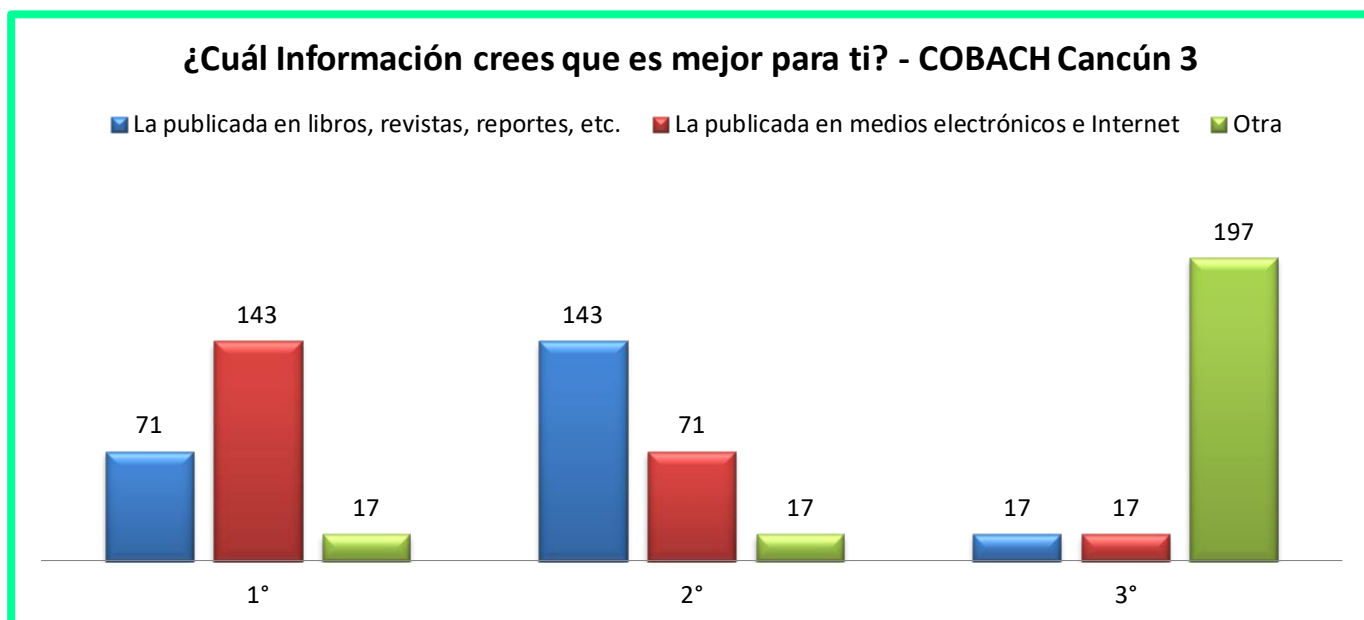
- La publicada en libros revistas, tesis, reportes, etcétera. Fue considerada en primer lugar por 71 de los 231 alumnos, mientras que, fue la opción de medios electrónicos la que despunta como primera opción, es decir un **31%** prefiere usar materiales impresos.
- La publicada en medios electrónicos e Internet. Fue considerada en primer lugar por 141 de los 231 alumnos y las, es decir el **61%** prefiere utilizar obras electrónicas.
- Otras opciones como cátedras, museos, maestros o expertos, y pláticas y exposiciones son considerados mayormente en tercer plano, sólo 17 alumnos aceptaron usarlas como primera opción, es decir **8%** y otros 17 como segunda opción. Sin embargo, el grueso de la población 197/231 encuestados, la consideran como una tercera opción

De igual manera, la mayoría de los alumnos de COBACH Cancún 3 Bonfil prefieren utilizar las obras electrónicas para hacer sus tareas de investigación.

Gráfica 30

Preferencias de información en los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
en COBACH Cancún 3

	IAS			Maestros	Compañeros	Museos
	La publicada en libros, revistas, reportes, etc.	La publicada en medios electrónicos e Internet	Otra			
1°	71	141	19			
2°	143	81	7			
3°	17	9	205			



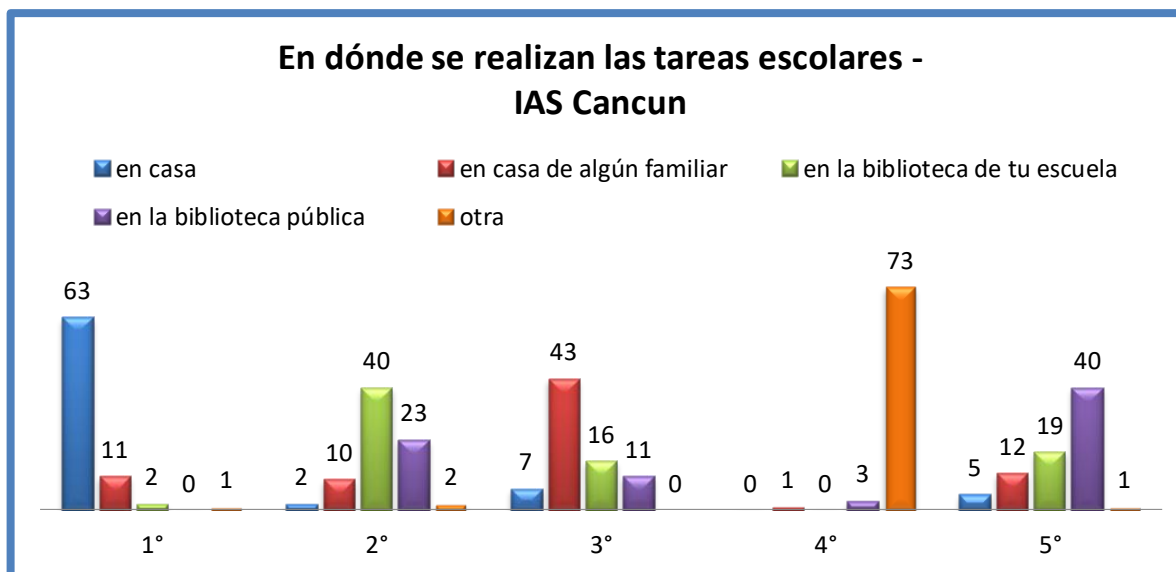
C) COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Tus tareas escolares, de investigación, las realizas generalmente en

- En casa. Está considerada como la primera opción en donde hacen sus tareas los alumnos encuestados, 63 de los 77, es decir, el 81% prefiere hacer sus tareas en casa.
- En la biblioteca de tu escuela La segunda opción en donde hacen sus tareas los alumnos encuestados, 40 de los 77, es decir, el 52% prefiere hacer sus tareas en la biblioteca escolar
- En casa de algún familiar. La tercera opción en donde hacen sus tareas los alumnos encuestados, 43 de los 77, es decir, el 56% prefiere hacer sus tareas en la casa de un familiar
- Otros, especifica, los lugares mencionados fueron, la escuela, cafetería, en algún salón, en mi trabajo y estos sitios los utilizarían sólo como 4 opción, 73/77 alumnos contestaron de esta manera, es decir **95%**
- En la biblioteca pública, únicamente 1 alumno contestó que haría sus tareas ahí como primera opción, y 40 dijeron que la considerarían como quinta opción, muchos de ellos incluso expresaron pensar “que en Cancún, no había bibliotecas públicas”, es decir, si no saben que existen las bibliotecas públicas, mucho menos harán uso de ellas, cabe destacar que la única alumna que contestó usar la biblioteca pública como primera alternativa, es de nacionalidad Canadiense, vive en la localidad de Puerto Morelos y la biblioteca pública está muy cerca de su casa.

Gráfica 31

En dónde realizan sus tareas los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun



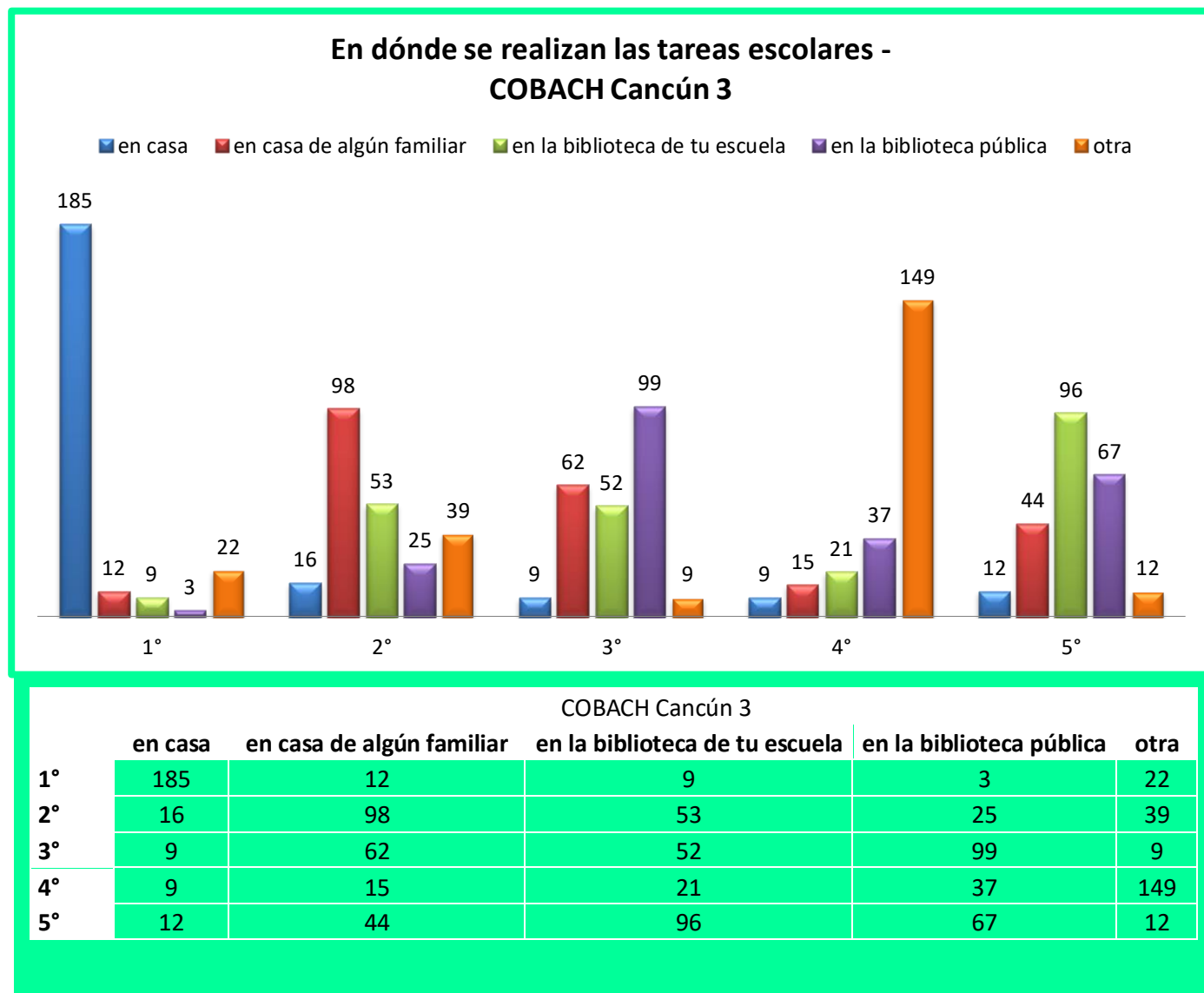
IAS					
	en casa	en casa de algún familiar	en la biblioteca de tu escuela	en la biblioteca pública	otra
1°	63	11	2	0	1
2°	2	10	40	23	2
3°	7	43	16	11	0
4°	0	1	0	3	73
5°	5	12	19	40	1

Los alumnos de COBACH Cancún 3, dijeron que:

- En casa. Está considerada como la primera opción en donde hacen sus tareas los alumnos encuestados, 185 de los 231, es decir, el 80% prefiere hacer sus tareas en casa, porcentualmente es muy similar a la cantidad de alumnos de IAS que prefieren hacer sus tareas en casa.
- En casa de algún familiar. La segunda opción en donde hacen sus tareas los alumnos encuestados, 98 de los 231, es decir, el 42% toman como segunda alternativa hacer sus tareas en la casa de algún familiar.
- En la biblioteca pública, La tercera opción seleccionada para hacer sus tareas, es la biblioteca pública, 99/231 equivalente a 43% alumnos dicen considerarla como una tercera alternativa.
- Otros, especifica, los lugares mencionados fueron, cibercafé, la escuela, en algún salón, en mi trabajo, la biblioteca pública y estos sitios los utilizarían sólo como cuarta opción, 149/231 alumnos contestaron de esta manera, es decir **95%**
- En la biblioteca de tu escuela Considera como la quinta opción en donde hacen sus tareas, los alumnos encuestados, 96 de los 231, es decir, el 65% dijeron sólo la considerarían como una quinta alternativa, desafortunadamente esto se refleja en las estadísticas de asistencia.

Gráfica 32

En dónde realizan sus tareas los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de COBACH Cancún 3



Cuando realizas tus tareas escolares prefieres consultar

Al igual que en la pregunta 3, la preferencia por los materiales electrónicos es notoria, como se puede apreciar en las gráficas, en IAS Cancun, sólo 3 de 77 (4%) alumnos dijeron preferir los materiales impresos, mientras que, en COBACH Cancún 3, 39 de 232 (17%).

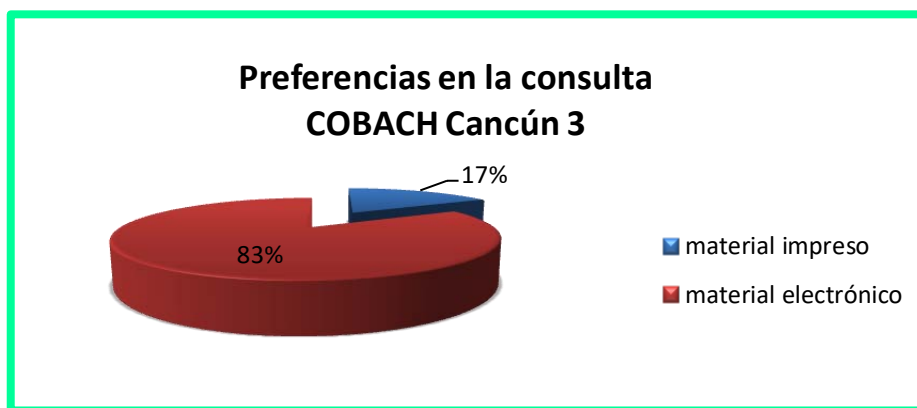
Gráfica 33

Preferencias en la consulta por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 34

Preferencias en la consulta por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancun 3



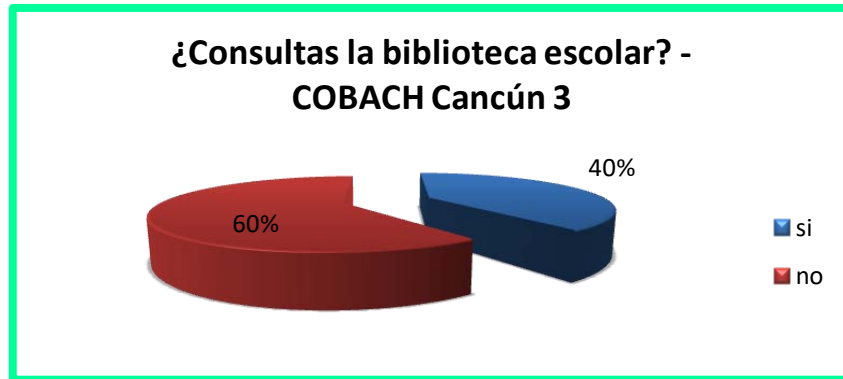
¿Consultas la biblioteca de tu escuela?

Debido a la organización escolar, así como a la interacción programada por la escuela, la población estudiantil acude con regularidad a la biblioteca, esta programación está estructurada desde kínder hasta preparatoria, de ahí que, el 100% de la población haya contestado que sí usan la biblioteca escolar, mientras que en el caso de los alumnos de COBACH Cancún 3, sólo 92 alumnos (40%) de la población dice hacer uso de ella.

Gráfica 35
Consulta de la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun

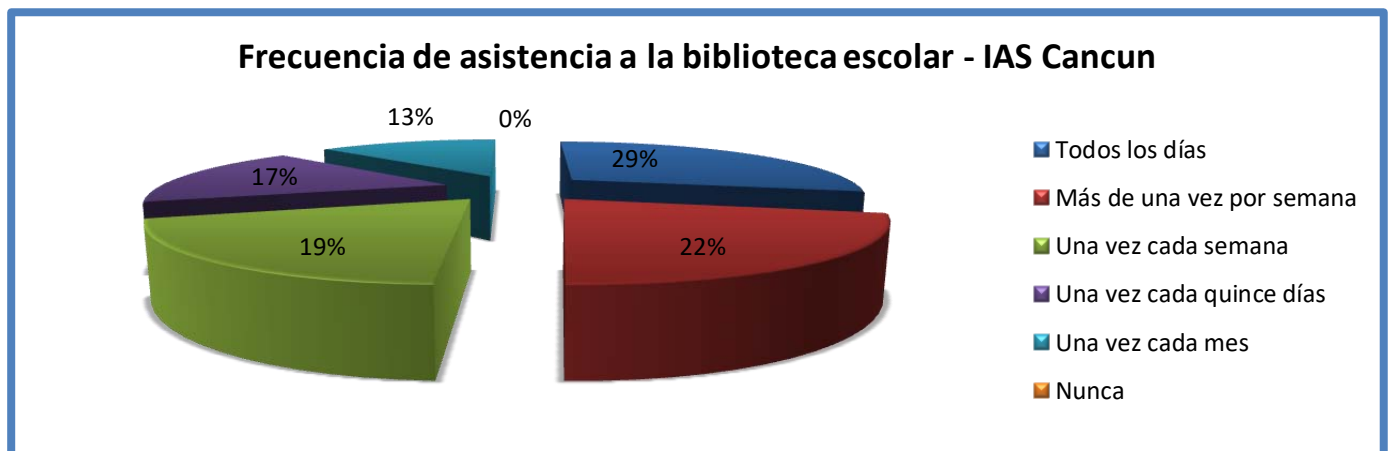


Gráfica 36
Consulta de la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



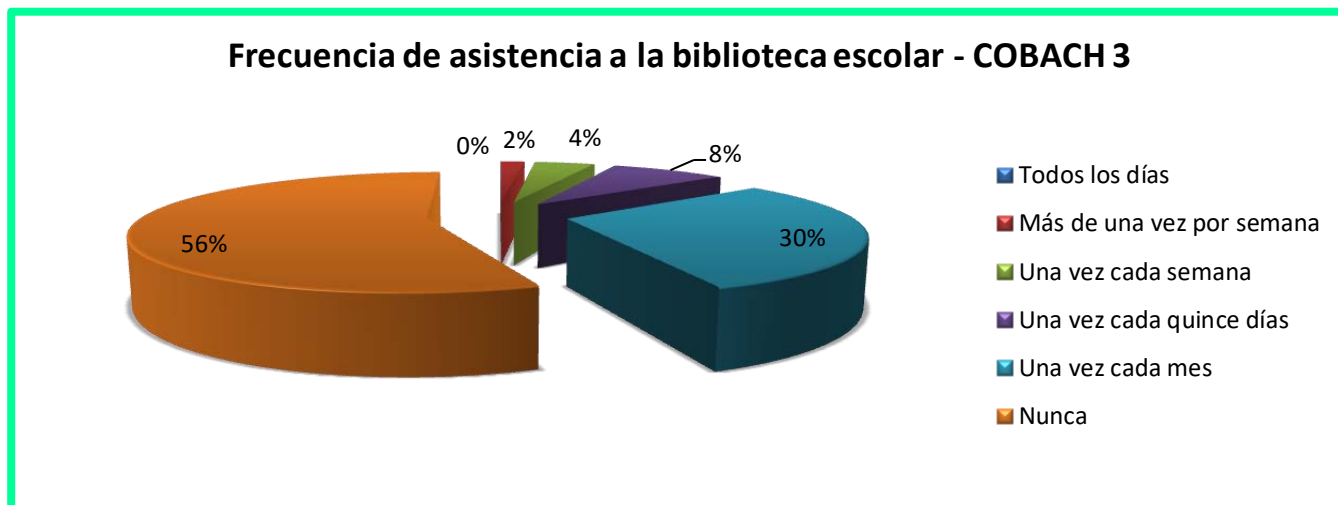
Con qué frecuencia visitas la biblioteca de tu escuela

Gráfica 37
Asisten a la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 38

Asisten a la biblioteca escolar por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



Tanto la ubicación física, como la familiaridad con la que se integra la biblioteca a la currícula escolar, hacen que la asistencia a la biblioteca sea un hecho constante, por consiguiente, se observa que alrededor del 50% de la población acude todos los días o más de una vez por semana y un 35% sea en un lapso regular de una vez por semana o quince días, mientras que sólo un 13% manifiesta asistir por lo menos una vez al mes.

El 56% de los alumnos manifiestan no haber asistido nunca a la biblioteca, mientras que el 30% dice asistir sólo una vez al mes, como se observa en la gráfica y entre más continua es la frecuencia de asistencia, menos es la incidencia de alumnos que asisten.

Tal vez se puedan hacer conjeturas que pretendan explicar estos resultados, una de ellas puede orientarse en el gran uso que tienen las fuentes documentales de tipo electrónicas en la actualidad. Sin embargo, como se puede observar en el caso de la escuela anterior; la currícula escolar se puede orientar en el uso de las fuentes documentales diversas y de manera combinada, ofreciendo a los estudiantes un mejor manejo de ellas.

Otra explicación tal vez puede orientarse en la diversidad de las colecciones e incluso cuestionarse ¿qué tanto apoyan en el carácter educativo de la población? O si en verdad están orientadas a satisfacer las demandas informativas, o si tal vez el uso de fotocopias está supliendo en uso de libros.

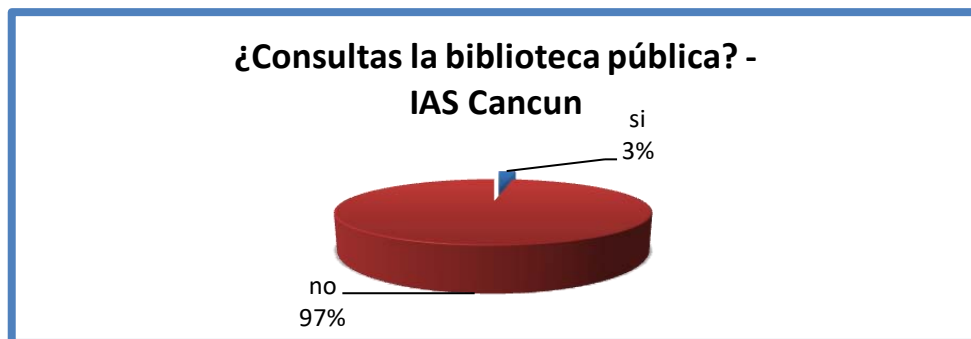
Sin embargo, lo que sí es una realidad es la importancia de la biblioteca en cualquier institución educativa y de investigación. COBACH Cancún 3 tiene el espacio y el personal designado expofeso, solo hace falta darle mayor oportunidad y apoyo académico.

¿Consultas la biblioteca pública de tu localidad?

En este caso, se aprecia muy poca incidencia de la comunidad de IAS Cancun, sólo 2 (3%) alumnos dijeron consultas las bibliotecas públicas, y como ya se vio anteriormente, incluso algunos de estos alumnos tenían la errónea idea de que en Cancún no existían las bibliotecas públicas, tal vez debido a la carencias que viven nuestras bibliotecas públicas en “mercadotecnia” o a que estos alumnos no han tenido la necesidad de asistir a ellas, como en el caso de los alumnos de COBACH 3. Sea cual sea la explicación tal vez esta es una realidad que vivan muchos alumnos de colegios particulares, no sólo en el caso de IAS Cancun.

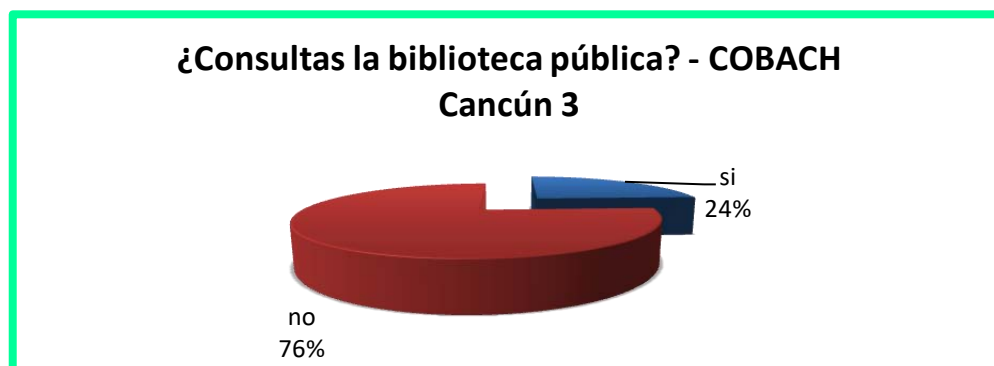
Gráfica 39

Consulta de la biblioteca pública por los alumnos de 2º y 3º de prepa. IAS Cancun



Gráfica 40

Consulta de la biblioteca pública por los alumnos de 2º y 3º de COBACH Cancún 3



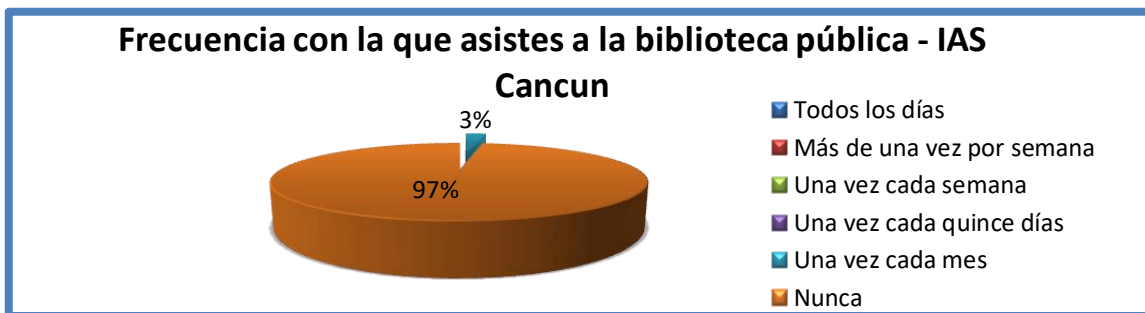
En el caso de COBACH Cancún 3, la realidad es distinta, considerando que la mayoría de alumnos viven en la misma zona de este plantel de bachilleres, la biblioteca pública está a la mano, se ubica muy cerca de la plaza central del poblado de Bonfil, conocida por la mayoría de pobladores. Sin embargo, pese a lo anterior, la asistencia a esta biblioteca es solo manifestada por el 24% de los encuestados.

Con qué frecuencia visitas la biblioteca pública

En este caso, las dos personas que asisten la biblioteca pública, dicen hacerlo por lo menos cada mes, dato que tal vez pueda ser relativo, pues era la respuesta que presentaba un rango mayor de asistencia (1 mes), así que tal vez no hay una respuesta distinta porque las opciones eran limitadas.

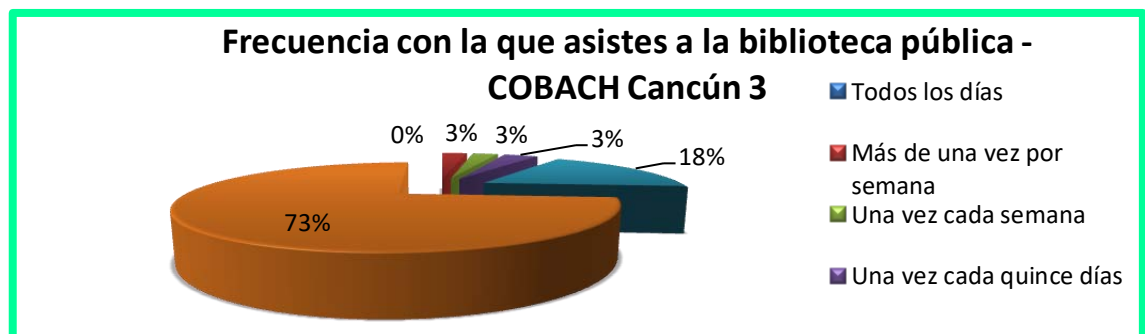
Gráfica 41

Asisten a la biblioteca pública los alumnos de 2° y 3° de preparatoria IAS Cancun



Gráfica 42

Asisten a la biblioteca pública los alumnos de 2° y 3° en COBACH 3



En el caso de COBACH Cancún 3, aunque el porcentaje de asistencia es mayor, son pocos los alumnos que asisten de manera frecuente. En lapsos menores de 15 días sólo manifestaron asistir 20 alumnos y 41 una vez al mes.

¿Sabes usar el catálogo de biblioteca?

En el caso de esta pregunta, si bien no trata de indagar estrictamente cómo se usan las fuentes documentales, si pretende averiguar, cómo se recuperan éstas a través de la consulta y búsqueda en catálogos. En el caso de IAS Cancun, EL 26% de los encuestados, manifestaron no saber usar el catálogo de biblioteca, y esto más bien se debe a la falta de contacto, más que a la complejidad en el uso, pues opera bajo el mismo principio de buscadores como *Google*, con los que tienen gran familiaridad.

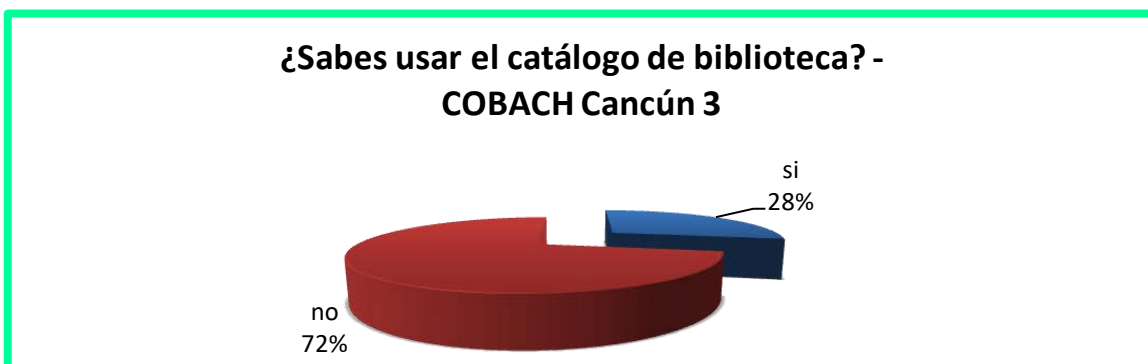
Gráfica 43

Uso del catálogo de biblioteca por los alumnos de 2º y 3º en IAS Cancun



Gráfica 44

Uso del catálogo de biblioteca por los alumnos de 2º y 3º en COBACH Cancún 3



Los alumnos encuestados en COBAC Cancún 3, manifestaron sí conocer el funcionamiento del catálogo, incluso algunos de los alumnos que afirmaron no asistir a la biblioteca. Por lo que se puede inferir que tal vez esta falta de asistencia sea a partir de algún tiempo a la fecha, es decir, eventualmente asistieron o hace algún tiempo sí asistían a la biblioteca.

- En IAS :de los que asisten si saben usar el catálogo 23, de los que asisten no saben usar el catálogo 21

- En COBACH Cancún 3: de los que asisten si saben usar el catálogo 34, de los que asisten no saben usar el catálogo 128

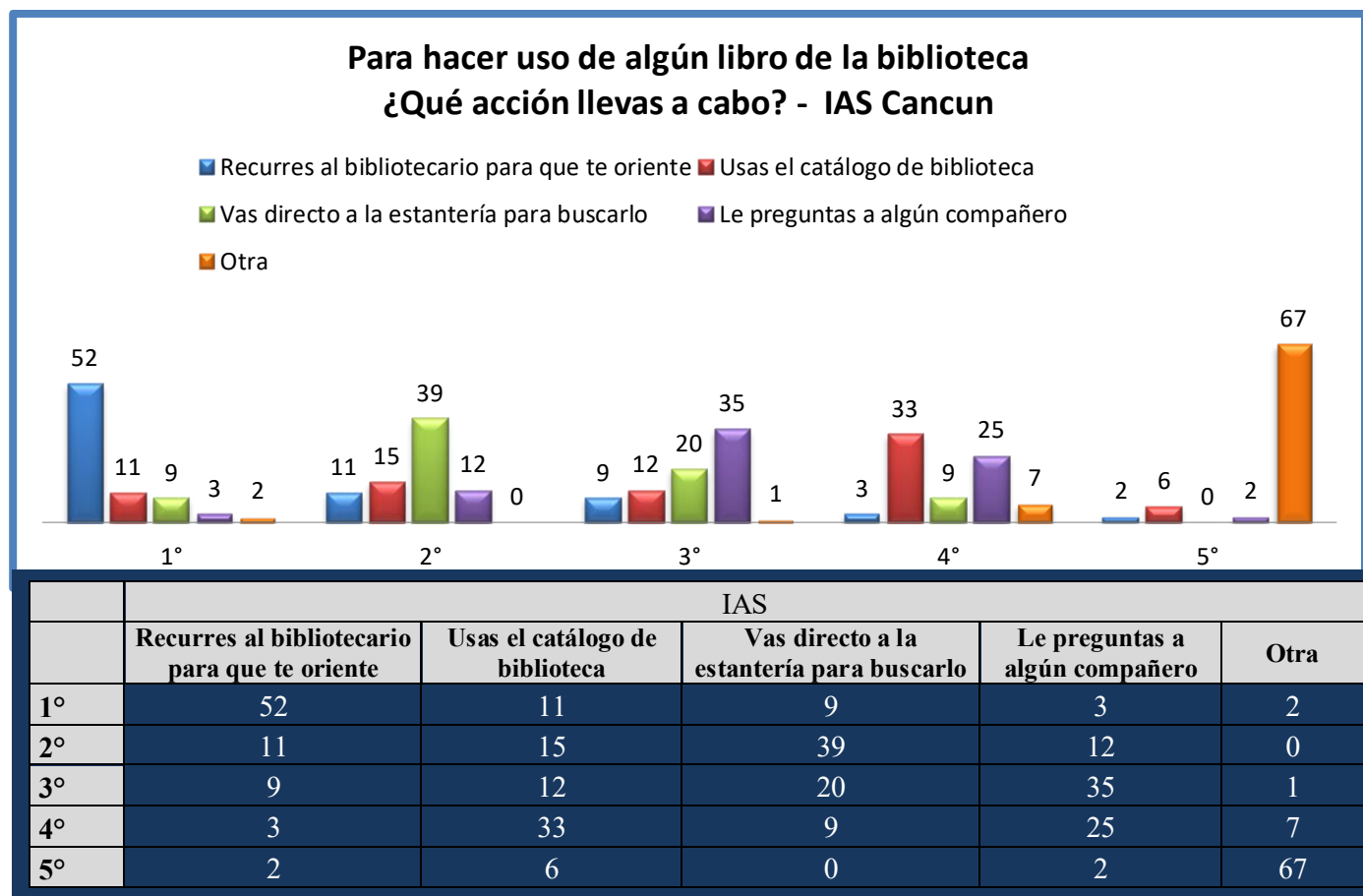
Para hacer uso de algún libro de la biblioteca ¿qué acción llevas a cabo como primera opción?

De acuerdo con los alumnos encuestados en IAS Cancun:

- Recurre al bibliotecario para que te oriente. Esta no sólo es la primera opción en la lista, sino también la seleccionada como primera alternativa al consultar algún libro o material de la biblioteca 52/77, es decir **67%** de los encuestados,
- Vas directo a la estantería para buscarlo en la segunda alternativa el mayor rubro se concentra en la opción de “irlo a buscar directamente a la estantería” 39/77 **51%**
- Le preguntas a algún compañero. Como tercera alternativa 35/77 **49%** de los encuestados utilizarían esta opción
- Usas el catálogo de biblioteca. La cuarta alternativa para buscar un libro, es a través del catálogo de biblioteca, quizás esto se debe a que la biblioteca es relativamente pequeña o a que hay una orientación constante del bibliotecario, por lo que el catálogo de biblioteca se convierte en la cuarta opción con 33/77 **48%**
- Otra Esta opción fue marcada como quinta alternativa por un gran número de estudiantes 67/77 **87%** y a pesar de ello muy pocos contestaron la razón; sólo 6 de ellos dijeron “buscar el libro en texto completo en internet” y 1 contestó “preguntar a algún maestro”

Gráfica 45

Acciones para consultar en biblioteca por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun

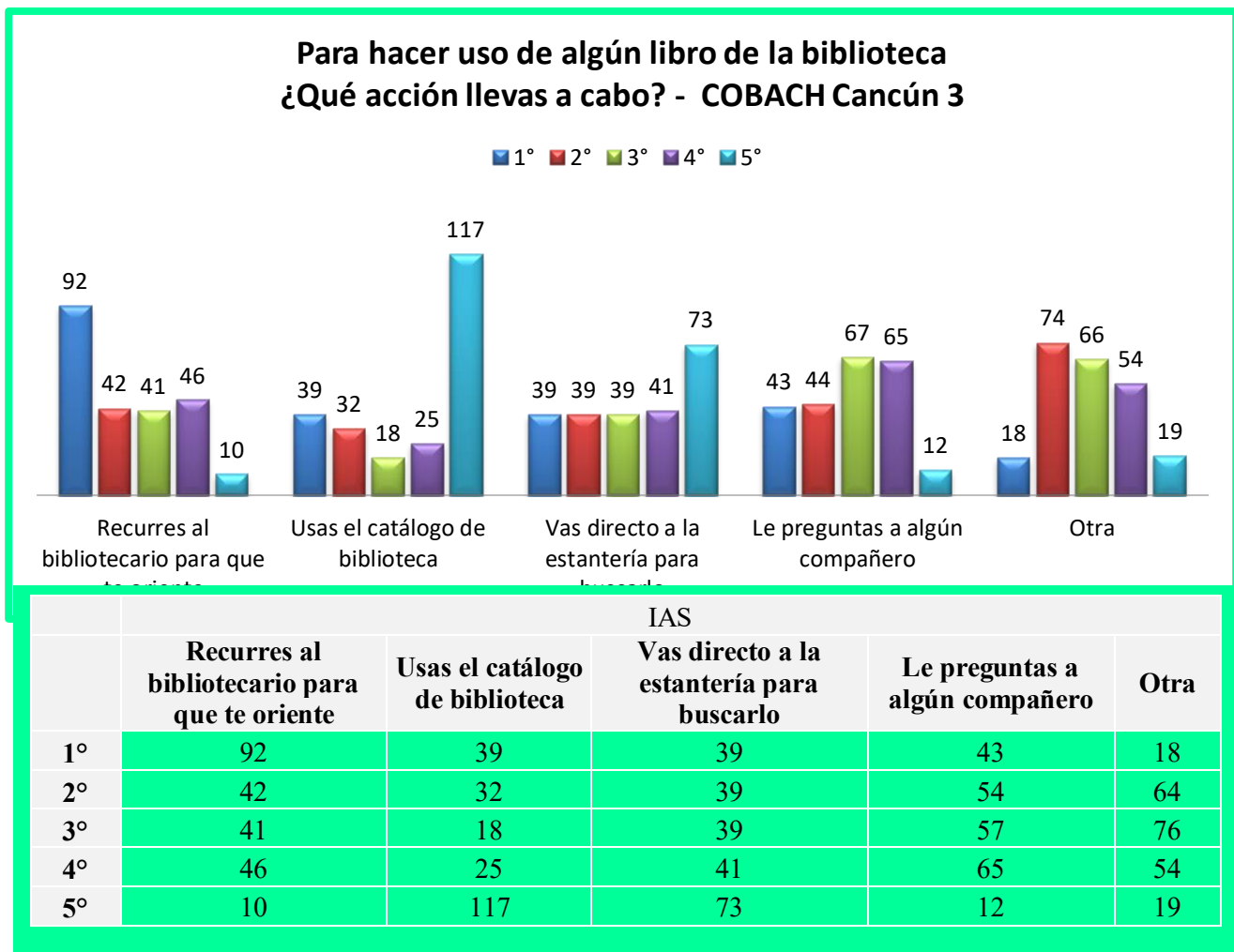


En cuanto a los resultados obtenidos en COBACH Cancún 3, tenemos que:

- Otra. Aunque esta es considerada como la segunda alternativa por 64/77 **83%**, 47 de los alumnos expusieron este motivo “no uso libros de la biblioteca”
- Vas directo a la estantería para buscarlo como tercera alternativa se señala esta opción con un máximo de 74/231 **32%**
- Le preguntas a algún compañero. Como cuarta alternativa 67/231 **29%** de los encuestados indicaron que utilizarían esta opción
- Usas el catálogo de biblioteca. La quinta alternativa para buscar un libro, es a través del catálogo de biblioteca, de igual manera, como en el caso de IAS, quizás esto se debe a que la biblioteca es relativamente pequeña o a que hay una orientación constante del bibliotecario, o a que el catálogo es una lista alfabética de los libros, por lo que el catálogo de biblioteca se convierte en la quinta opción con 117/231 **51%**

Gráfica 46

Acciones para consultar en biblioteca por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3



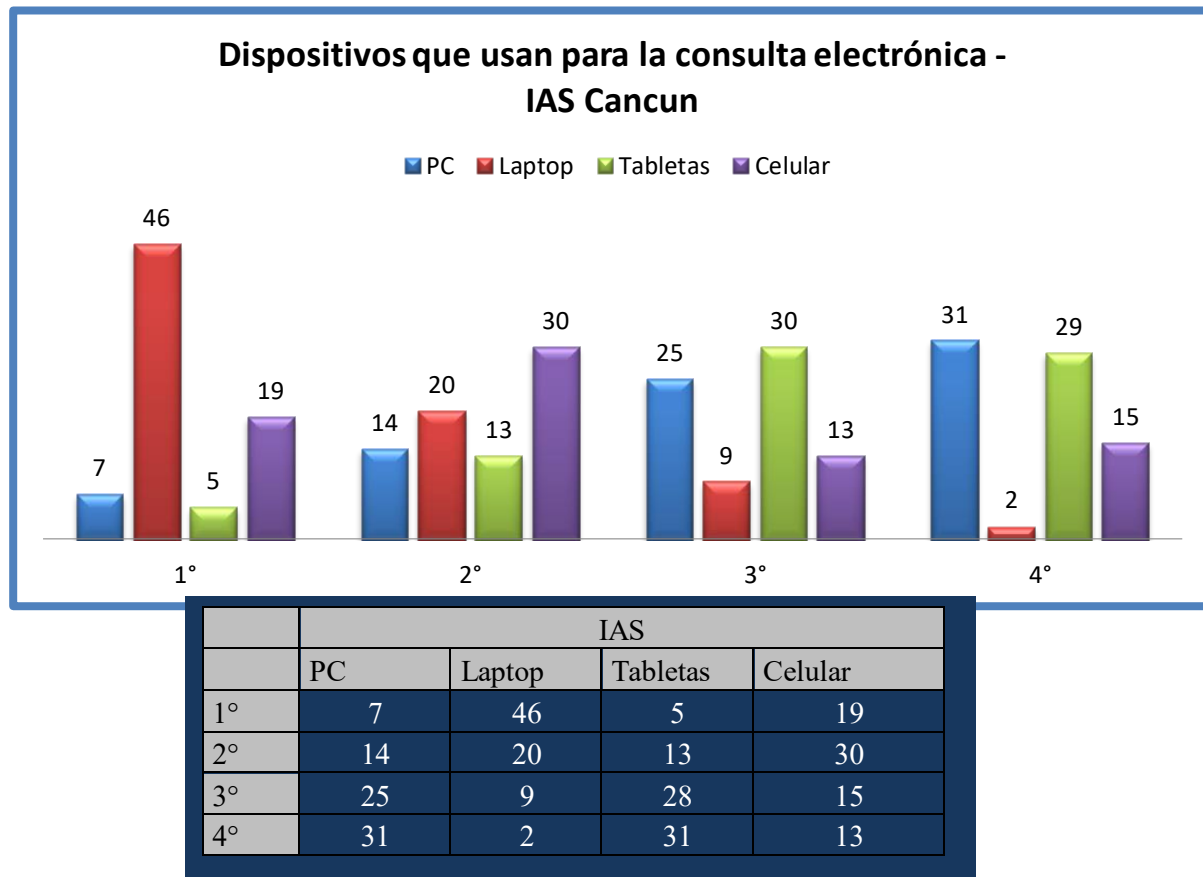
Cuando consultas los materiales electrónicos ¿en qué dispositivo lo haces principalmente?

Los alumnos de IAS Cancun, emitieron los siguientes resultados:

- Laptop. Como primer alternativa de uso, está el empleo de las laptops, indicada por 46/77 estudiantes, es decir el 60% de la población
- Celular Como segunda opción de uso con más frecuencia, está indicado el teléfono celular y eso es algo que se aprecia cotidianamente, pese a que en la escuela se restringe el uso del teléfono celular en el horario escolar, es inevitable ver que la relación entre alumnos-celular es parte de su vida diaria, casi una extensión personal. En este caso 32/77 42% usa el celular como opción de consulta.
- Tableta. Son consideradas como tercera opción con un máximo de 28/77, son 36%.
- PC. Finalmente, en esta opción 31 alumnos manifestaron usarla sólo como 4ª opción, la mayoría prefiere y cuenta con equipos móviles, pese a que la mayoría cuenta con este tipo de dispositivo.

Gráfica 47

Dispositivos que usan en la consulta los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun

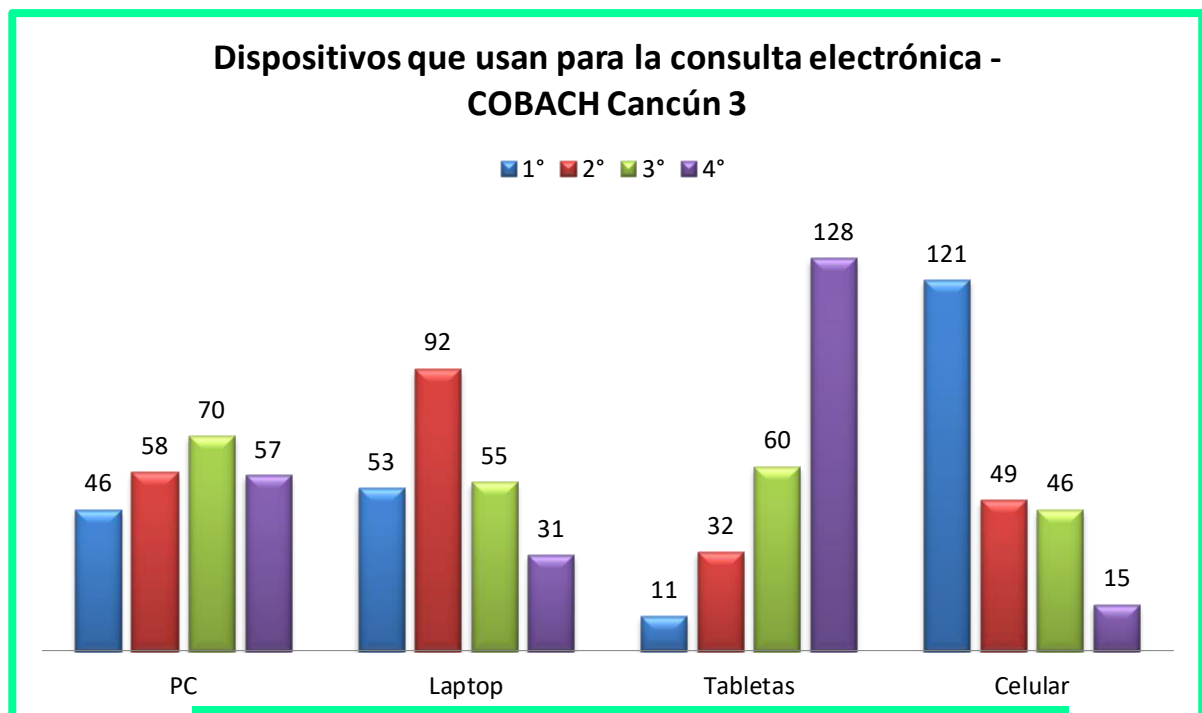


Para los alumnos de COBACH Cancún 3, los dispositivos empleados en la consulta escolar son:

- Celular Como primera opción de consulta el dispositivo indicado por más alumnos es de 121/231 52% de respuestas. Y de igual manera esta relación con este dispositivo salta a la vista, fue una cantidad muy grande de alumnos, que una vez concluida la encuesta, decidieron utilizar su celular.
- .Laptop. Como segunda alternativa de uso, está el empleo de las laptops 92/231 40%, de los estudiantes encuestados.
- PC. Consideradas como tercera opción con un máximo de 70/231 30% es la PC.
- Tableta. Finalmente, la alternativa indicada como 4ª opción 128/231 55% es la tableta

Gráfica 48

Dispositivos que usan en la consulta los alumnos de 2º y 3º en COBACH Cancún 3



COBACH CANCÚN 3				
	PC	Laptop	Tabletas	Celular
1º	46	53	11	121
2º	58	92	32	49
3º	70	55	600	46
4º	57	31	128	15

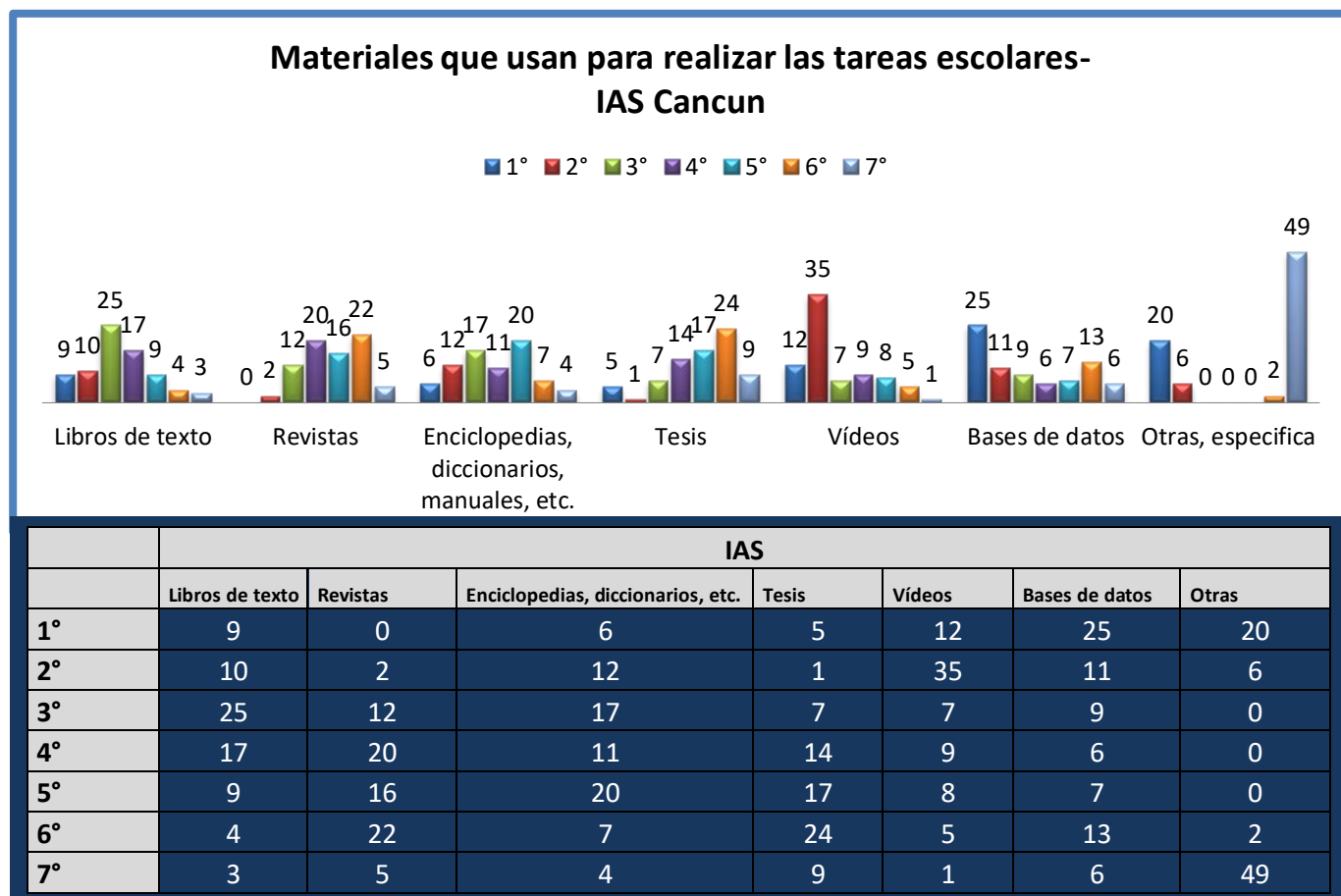
Qué tipo de material empleas cuando realizas tus trabajos escolares

Los alumnos de IAS Cancun dijeron que:

- Bases de datos. Es la primer alternativa de uso, con un máximo de 25/77 es decir **32%**
- Videos. Los videos ocupan la segunda alternativa de consulta con un máximo de 35/77 equivalente a un **46%**
- Libros de texto. Los libros fueron indicados como la tercera alternativa para hacer tarea con un máximo de 25/77 **32%**
- Revistas. Con un máximo de 24/77 **31%**, las revistas fueron colocadas como la 4^a. alternativa
- Enciclopedias, diccionarios, manuales etcétera. Se indicaron como la alternativa número 5 con un máximo de 20/77 **26%**
- Tesis. Son consideradas como la 6^a alternativa con un repunte de 35/77 **46%**
- Otro, especifica. Con opciones como Internet, los metabuscadores, sitios web, información de la maestra, notas de la clase, mi mente, pregunto a otros, *Wikipedia*, etcétera, 49/77 **63%** al respecto, puedo decir que esta repuesta también refleja, la poca claridad que tienen respecto a los tipos de materiales, muchas de la información que consultan en Internet son diccionarios, enciclopedias, bases de datos, etcétera, pero ellos no lo ubican en esos rubros y simplemente lo consideran en este, el cual, como se aprecia, tuvo una mayoría muy marcada.

Gráfica 49

Materiales que usan para realizar las tareas escolares los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun

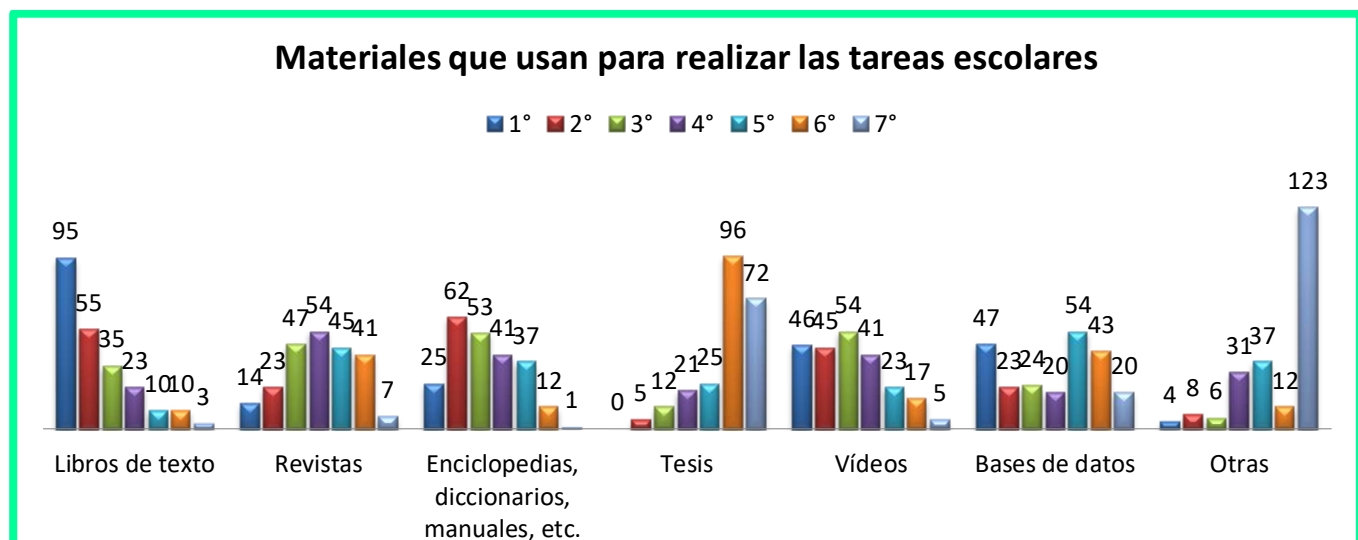


En cuanto a los alumnos de COBACH Cancún 3:

- Libros de texto. Los libros fueron indicados como la alternativa número 1ª para hacer tarea con un máximo de 95/231 **41%**
- Enciclopedias, diccionarios, manuales etcétera. Se indicaron como la alternativa número 2ª con un máximo de 62/231 **27%**
- Videos. Los videos ocupan la 3ª alternativa de consulta con un máximo de 54/231 (**46%**)
- Revistas. Con un máximo de 55/231 **24%**, las revistas fueron colocadas como la 4ª alternativa.
- Bases de datos. Es la 5ª alternativa de uso, con un máximo de 25/77 es decir **32%**
- Tesis. Son consideradas como la 6ª alternativa con un repunte de 96/231 **42%**
- Otro, especifica. Con opciones como Internet, sitios web, maestra, notas de la clase, *Wikipedia*, etcétera, 123/231 **58%** al igual que los alumnos de IAS Cancun, los alumnos de COBACH Cancún 3, tienen la poca claridad con respecto a los tipos de materiales, muchas de la información que consultan en Internet son diccionarios, enciclopedias, bases de datos, etcétera, pero ellos no lo ubican en esos rubros y simplemente lo consideran en este, el cual, como se aprecia, tuvo una mayoría muy marcada.

Gráfica 50

Materiales que usan para realizar las tareas escolares los alumnos de 2º y 3º en COBACH Cancún 3



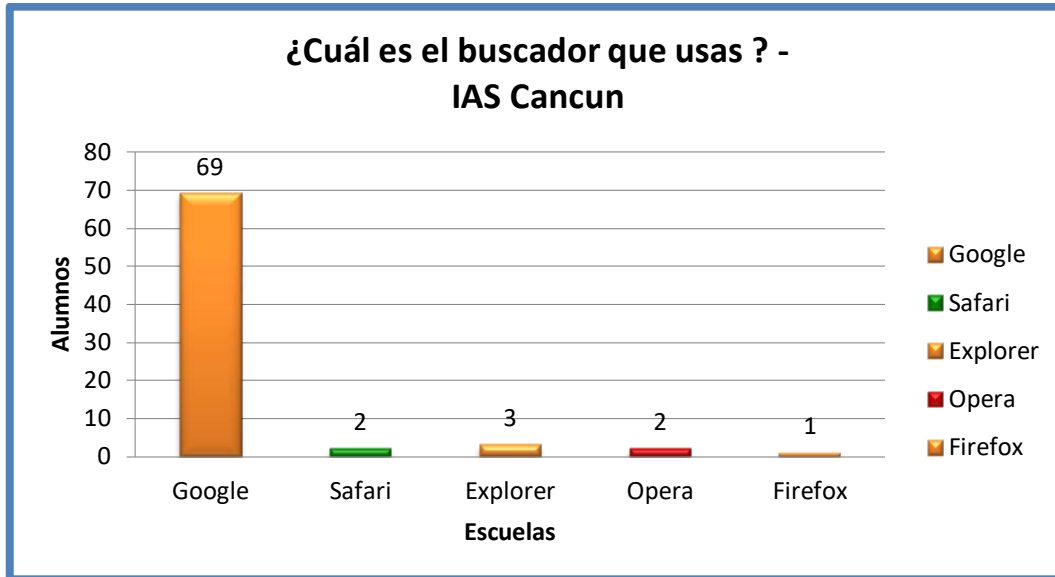
COBACH Cancún 3							
	Libros de texto	Revistas	Enciclopedias, diccionarios, manuales, etc.	Tesis	Vídeos	Bases de datos	Otras
1°	95	14	25	0	46	47	4
2°	55	23	62	5	55	23	8
3°	35	47	53	12	44	34	6
4°	23	44	41	21	41	30	31
5°	10	55	37	25	23	34	47
6°	10	41	12	76	17	53	22
7°	3	7	11	82	5	10	113

¿Cuál es el buscador que más utilizas en tus investigaciones?

Al igual que muchas estadísticas expuestas en la Internet, *Google* se perfila como el buscador más utilizado en ambos casos, en el caso de IAS Cancun, 69/77 es decir que, es el preferido por el 90% de la población, mientras que en COBACH Cancún 3, es el más usado por el 162 /232 (70%) de la población

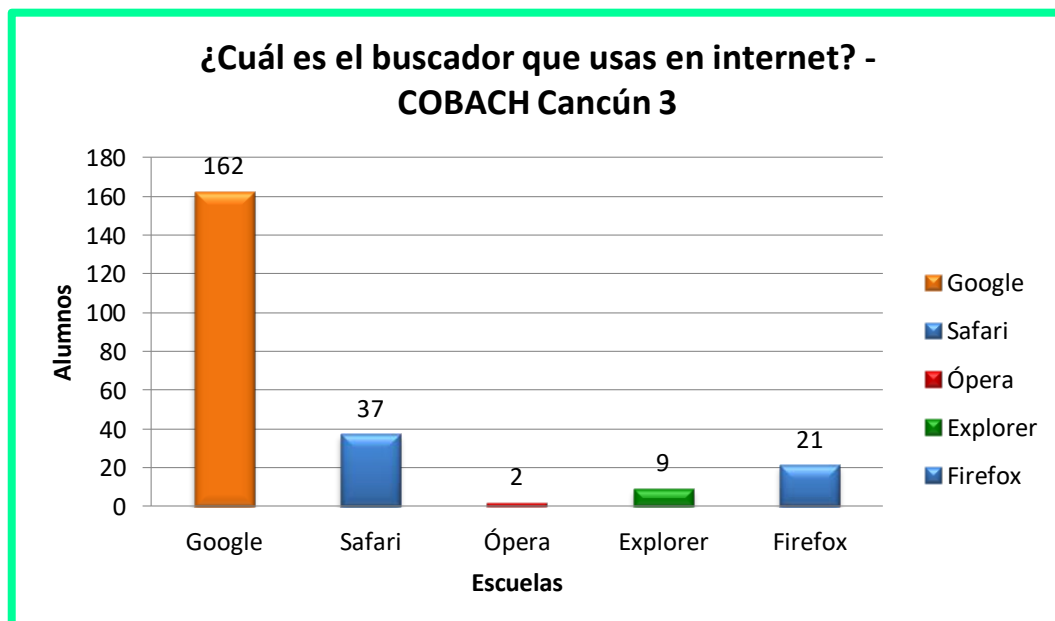
Gráfica 51

Buscador que usan los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun



Gráfica 52

Buscador que usan los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3



Cuando requieres utilizar la Internet para realizar tus tareas escolares, ¿qué sitios Web utilizas más?

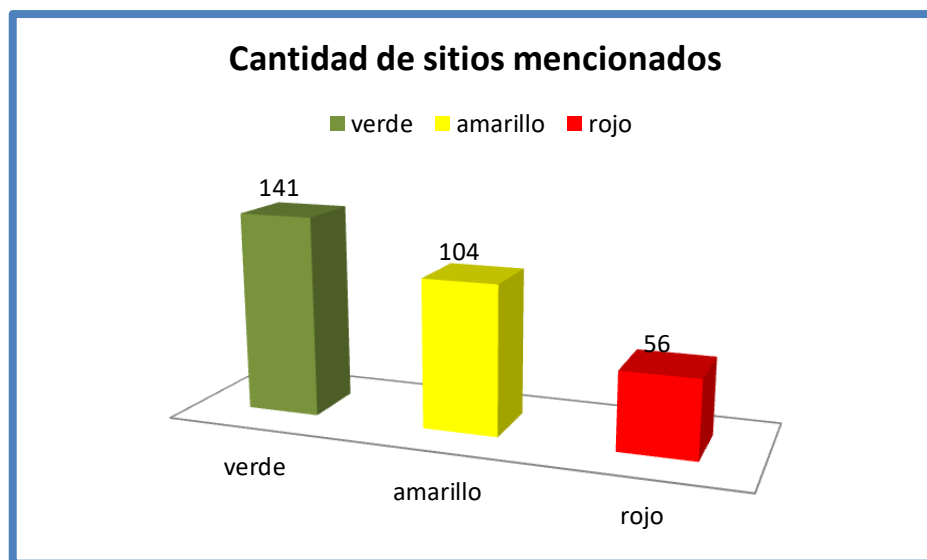
Para la siguiente pregunta, se clasificaron las diversas respuestas, examinando las características de los sitios web mencionados. Con base a ese análisis, se definió el estatus de la seriedad académica que ofrecen en su información, a dicha clasificación le fue designada con una nomenclatura de color, similar a la utilizada por los semáforos, de tal manera que verde indica un buen valor académico, amarillo los de un valor intermedio y rojo de poca seriedad académica.

En el caso de IAS Cancun, se emitieron 300 respuestas. El sitio con más menciones en general es *Wikipedia* con 41 menciones, clasificado en el rubro amarillo.

Dentro de los sitios considerados en la clasificación verde, el que tuvo más menciones fue *Google Scholar*, y en los sitios rojos *Sparksnotes*. Los sitios más empleados son los clasificados en el rubro verde con 141 respuestas, seguidas del rubro amarillo con 105 menciones y finalmente el rubro rojo con 55 respuestas.

Gráfica 53

Sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun



Gráfica 54

Listado de sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en IAS Cancun

Semáforo de los sitios web académicos utilizados por los alumnos de IAS Cancun	
Sitio Web	Menciones
páginas .org	22
páginas .edu	21
páginas .gov y .gob	20
Google scholar	31
ebscohost	8
edured	2
khan academy	9
RAE	12
diccionarios	4
biografiasyvidas.com	3
CIA	1
diarios	1
UN	1
vitutor	1
enciclopedia británica	1
forbes	1
history.com	2
translate	1
Wikipedia	41
youtube	20
shmoop	16
quizlet	11
ninguno en específico, solo busco que sea confiable	11
blogspot	3
cliffnotes	2
sparknotes	21
yahoo answers	15
cualquiera que resuelva mi duda	13
rincon del vago	3
brainly	1
buenas tareas	1
taringa	1
wifianswers	1
	300

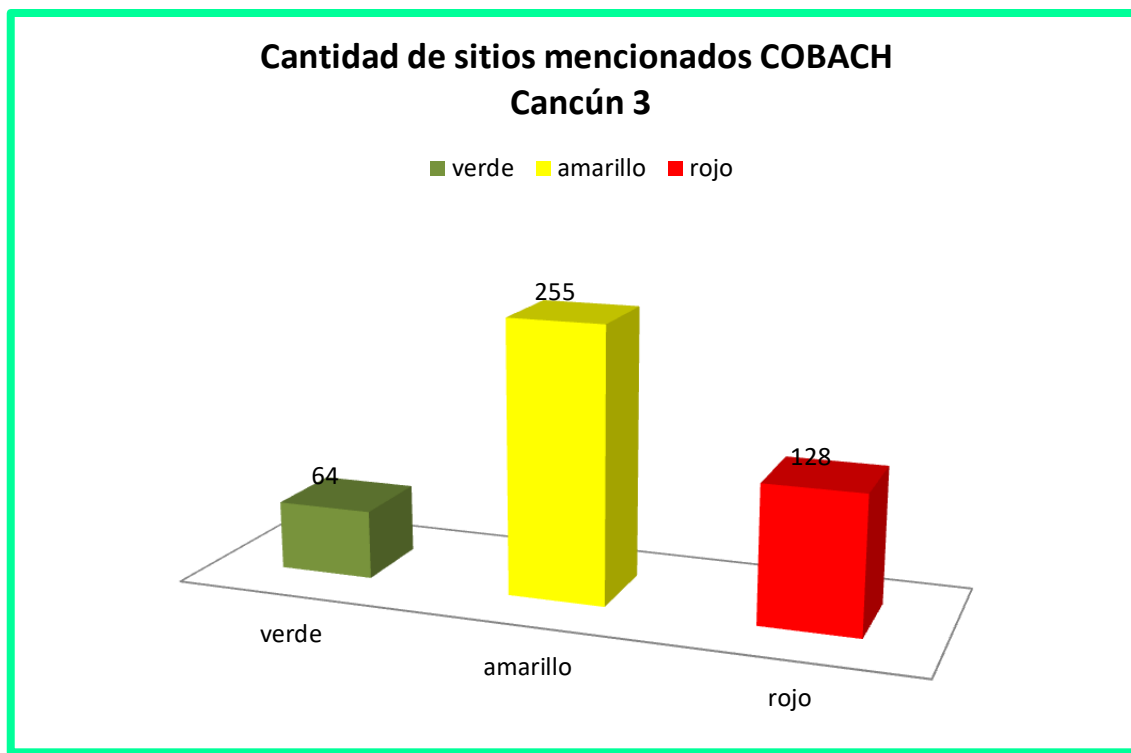
Gráfica 55

Listado de sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3

Semáforo de los sitios web académicos utilizados por los alumnos de COBACH Cancún 3		
Sitio Web	Menciones	
páginas .org	5	
páginas .edu	6	
páginas .gov y .gob	5	
Google scholar	19	
Edured	4	
RAE	12	
biografiasyvidas.com	3	64
Vitutor	2	
enciclopedia británica	6	
information planet	1	
Share	1	
<i>Wikipedia</i>	173	
Wikihow	1	
Youtube	36	
ninguno en específico, solo busco que sea confiable	37	255
Facebook	2	
Twiter	1	
Blogspot	4	
Taringa	1	
yahoo answers	57	
rincon del vago	49	128
buenas tareas	20	
Cibertareas	2	
	447	

Gráfica 56

Sitios Web utilizados por los alumnos de 2° y 3° en COBACH Cancún 3



Para los alumnos de COBACH Cancún 3, emitieron un total de 447 menciones de sitios. El sitio más empleado se encuentra en el rubro amarillo y al igual que en IAS Cancun, corresponde a *Wikipedia*, en este caso, con 173 respuestas.

Con 255 respuestas el rubro amarillo se convierte en el más empleado, seguido del rubro rojo con 128 respuestas y aquí destaca el sitio yahoo answers. Finalmente, los sitios verdes con sólo 64 respuestas, en el que al igual que IAS Cancun, sobresale el sitio de *Google Académico* o *Scholar*.

El hecho de que haya más tendencia en el uso de sitios “rojos” muestra que aún hay un problema para discernir entre aquellos sitios con valor académico, de aquellos que no lo tienen. Aunque, hay alumnos que manifestaron respuestas como “busco en cualquier sitio que no sea *Wikipedia*” “en los que vea que hay mejor explicación”, “en aquellos que note que son más serios” entre otras.

Lo anterior denota cierta conciencia con respecto al valor académico de lo que se ofrece en Internet y es algo que ofrece esperanza en que tal vez con el uso constante se puede lograr que esta conciencia crezca.

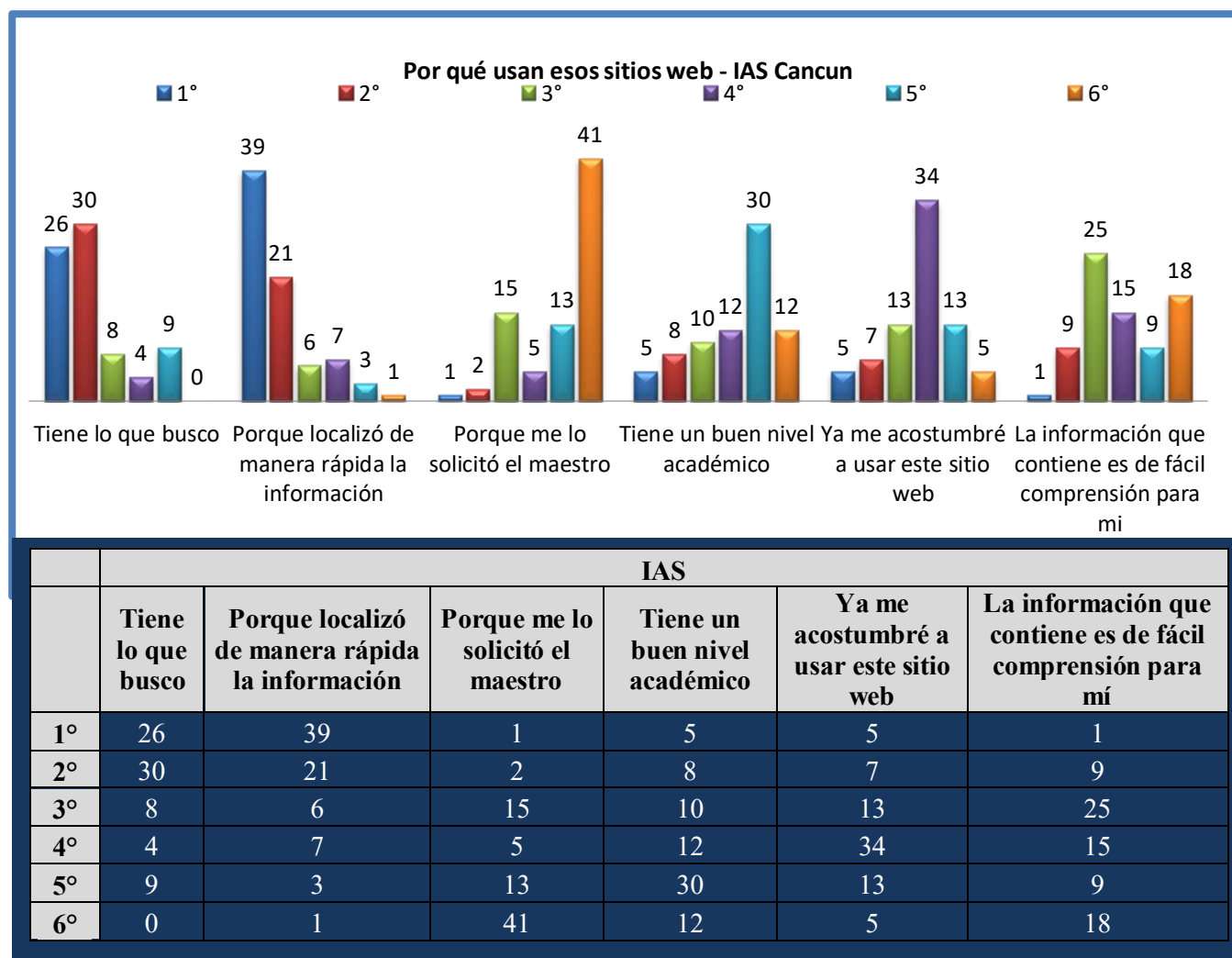
¿Por qué utilizas más estos sitios Web?

Los argumentos emitidos por los alumnos de IAS Cancun para la selección de estos Sitios web son:

- Porque localizo de manera rápida la información. La alternativa seleccionada como 1ª opción es justamente esta. Con 39/77 **51%**.
- Tienen lo que busco. Está considerado como la segunda opción, hay 30/77 **39%**.
- La información que contiene es de fácil comprensión para mí. Está considerado como la tercera opción con 25/77 **32%** alumnos seleccionando esta alternativa
- Ya me acostumbré a usar este sitio web. Considerando la alternativa de la costumbre, esta alternativa es la 4ª opción con 34/77 **44%**
- Tienen un buen nivel académico. Esta alternativa es la 5ª opción más seleccionada, con 30/77 **39%**
- Porque me lo solicito el maestro. Finalmente esta alternativa es considerada como la última de las opciones, es decir 6ª opción con 41/77 **53%**

Gráfica 57

Razones por las que usan esos sitios web los alumnos de 2º y 3º en IAS Cancun



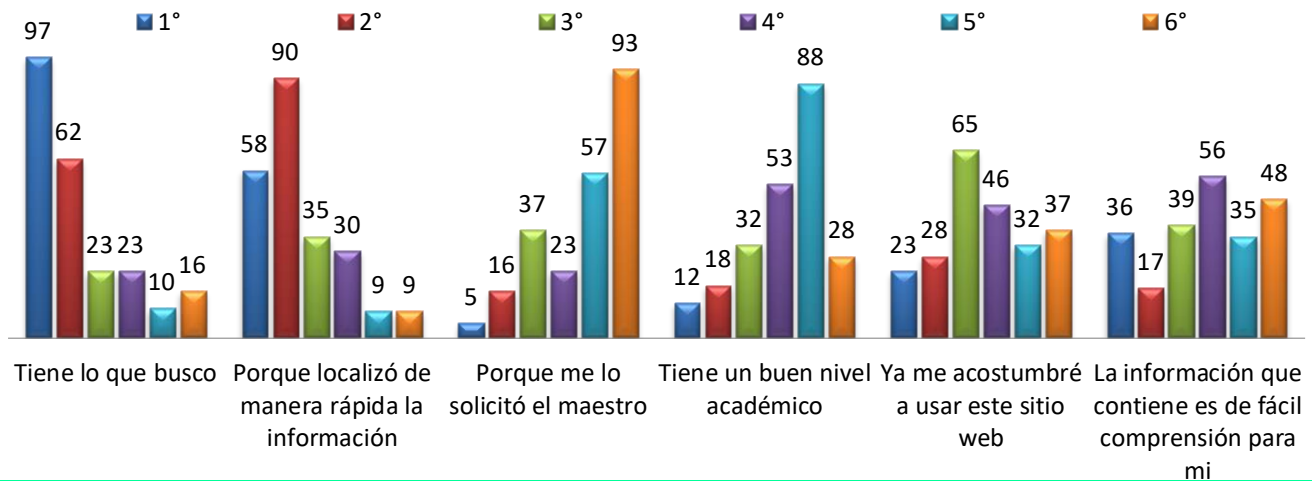
Por su parte, los alumnos de COBACH Cancún 3 argumentan que la selección de los sitios web que indicaron, se debe a:

- Tienen lo que busco. Está considerado como la 1ª opción, hay 97/231 **42%**.
- Porque localizo de manera rápida la información. La alternativa seleccionada como 2ª opción es justamente esta. Con 90/231 **39%**.
- Ya me acostumbré a usar este sitio web. Considerando la alternativa de la costumbre, esta alternativa es la 3ª opción con 65/231 **28%**
- La información que contiene es de fácil comprensión para mí. Está considerado como la 4ª opción con 56/231 **24%** alumnos seleccionando esta alternativa
- Tienen un buen nivel académico. Al igual que IAS Cancún esta alternativa es la 5ª opción más seleccionada, con 88/231 **38%**
- Porque me lo solicitó el maestro. De igual manera esta es la 6ª opción elegida por IAS Cancun, la última de las opciones, con 93/231 **40%**

Gráfica 58

Razones por las que usan esos sitios web los alumnos de 2º y 3º en COBACH Cancún 3

Por qué usan esos sitios web - COBACH Cancún 3



	IAS					
	Tiene lo que busco	Porque localizó de manera rápida la información	Porque me lo solicitó el maestro	Tiene un buen nivel académico	Ya me acostumbré a usar este sitio web	La información que contiene es de fácil comprensión para mi
1º	97	58	5	12	23	36
2º	62	90	16	18	28	17
3º	23	35	37	32	65	39
4º	23	30	23	53	46	56
5º	10	9	57	88	32	35
6º	16	9	93	28	37	48

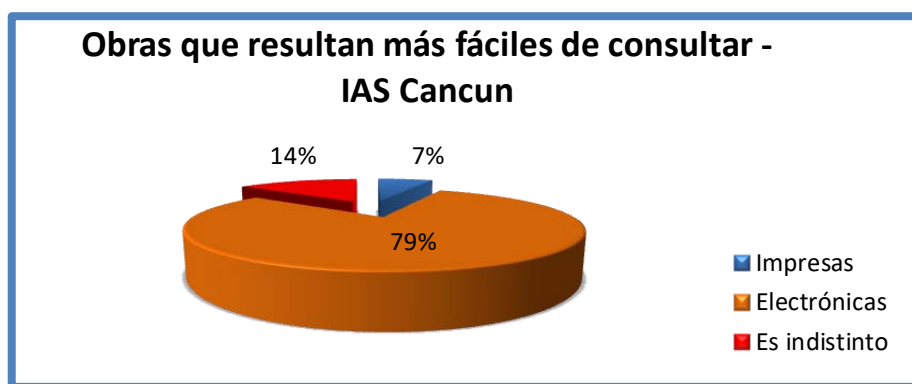
¿Cuáles son las obras más fáciles de consultar para ti?

Aunque parezca un tanto redundante esta pregunta, la idea no es conocer lo que parece obvio, y que tal vez podría apreciarse aún sin haberlo cuestionado, “para estas generaciones es más fácil consultar las obras electrónica”. Cuestionarlo, evidencia cuántos de ellos aún piensan que puede ser más fácil usar las obras impresas y el resultado es:

- Preferencia por obras impresas, en IAS Cancun- 5 alumnos (7%), COBACH Cancún- 81 alumnos (35%)
- Preferencia por obras electrónicas en IAS Cancun- 61 alumnos (79%), COBACH Cancún 3, 120 alumnos (52%)
- Es indistinto IAS Cancun- 11 alumnos (14%), COBACH Cancún 3- 30 alumnos (13%)

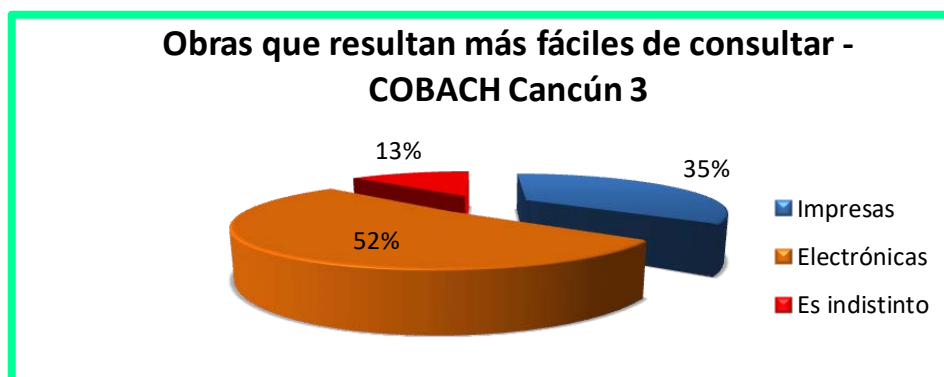
Gráfica 59

Obras más fáciles de consultar para los alumnos de 2º y 3º de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 60

Obras más fáciles de consultar para los alumnos de 2º y 3º de preparatoria COBACH Cancún 3



Es notorio observar que en COBACH Cancún 3, es más alto el índice de estudiantes que aún prefieren usar las obras impresas, quizá esto es debido a que es lo que está inmediatamente a la mano, a que no todos cuentan con todas las tecnologías en el hogar.

Cuando consultas una obra impresa o electrónica, ¿ lees el contenido para saber si es adecuado a tu nivel escolar?

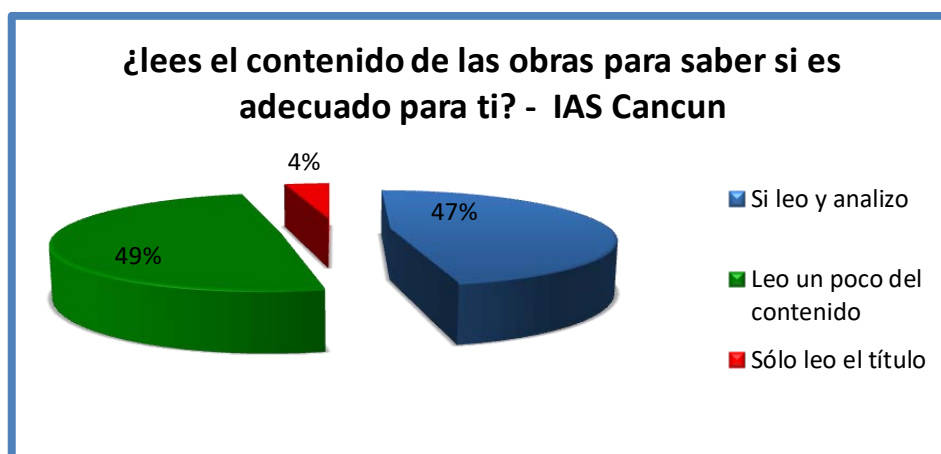
Esta pregunta se vincula estrechamente con la selección de los sitios web, ya que para una selección del sitio hay que leer el contenido de lo que se consumen, o por lo menos parte de ese contenido.

Los resultados son los siguientes: En el caso de IAS Cancun la mayoría de los estudiantes admitieron leer sólo parte del contenido 37 (49%), se desconoce con exactitud qué cantidad o porcentaje del extracto del contenido, ya que eso es a selección personal, pero hay una diferencia con aquellos que admitieron leer el contenido de lo que seleccionan para sus tareas 35 alumnos (47%) aunque en ambos casos es muy parecido el porcentaje.

Finalmente, sólo 3 alumnos (4%) admitieron únicamente leer el título de lo que investigan y de esa manera usarlo en sus tareas e investigaciones escolares

Gráfica 61

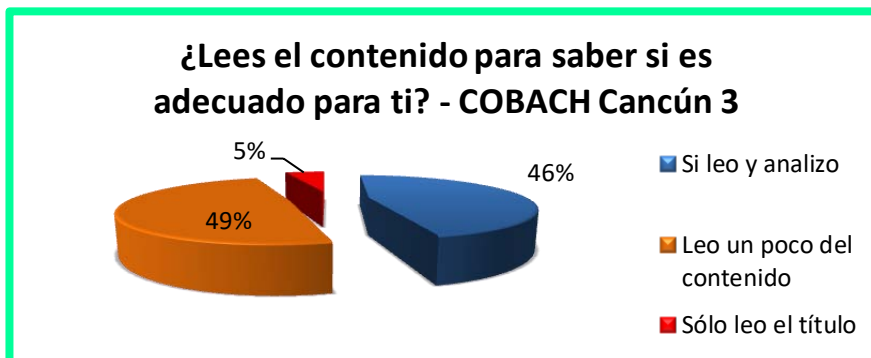
Contenido adecuado para los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 62

Contenido adecuado para los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH

Cancún 3



En el caso de COBACH Cancún 3, los porcentajes fueron muy parecidos a los manifestados por los alumnos de IAS Cancun. La mayoría de los estudiantes admitieron leer sólo parte del contenido 113 alumnos (49%), de igual manera se desconoce con exactitud qué cantidad o porcentaje del extracto del contenido, ya que eso es a selección personal, pero hay una diferencia con aquellos que admitieron leer el contenido de lo que seleccionan para sus tareas 106 alumnos (46%).

Finalmente, 12 alumnos (5%) de los estudiantes admitieron únicamente leer el título de lo que investigan y de esa manera usarlo en sus tareas e investigaciones escolares

En síntesis, se puede decir en ambos casos que la mayoría de los estudiantes leen parte del contenido o el contenido completo para usar la información, son muy pocos los casos que sólo leen el título de la información para usarla en sus tareas escolares.

Cuando encuentras la información que buscabas vía Internet, ¿cómo la usas en tus trabajos escolares?

Leer la información y estar de acuerdo con las ideas que se expresan en ella, es un proceso que se vive en toda investigación, lo importante es dar crédito a las ideas de otros, e informar de dónde han sido tomadas.

El proceso de citar o dar referencia a estas ideas es parte de la educación, básica, media básica y media superior, sobre todo, en esta última, en cuyo caso los alumnos están muy cerca de ingresar a la educación superior, en donde se supone, estos procesos deben de ser dominados.

Al cuestionar a los alumnos acerca de cómo usaban la información, la mayoría de ellos 49 alumnos (58%) respondió leer, analizar y parafrasear la información. El 24%, es decir 20 estudiantes dijeron preferir copiar, pegar, pero hacer una síntesis de la información. Mientras que 9 alumnos (11%) dijo copiar, pegar y sólo quitar un poco de información y en un menor grado 5 estudiantes (6%) admitió solo copiar y pegar la información

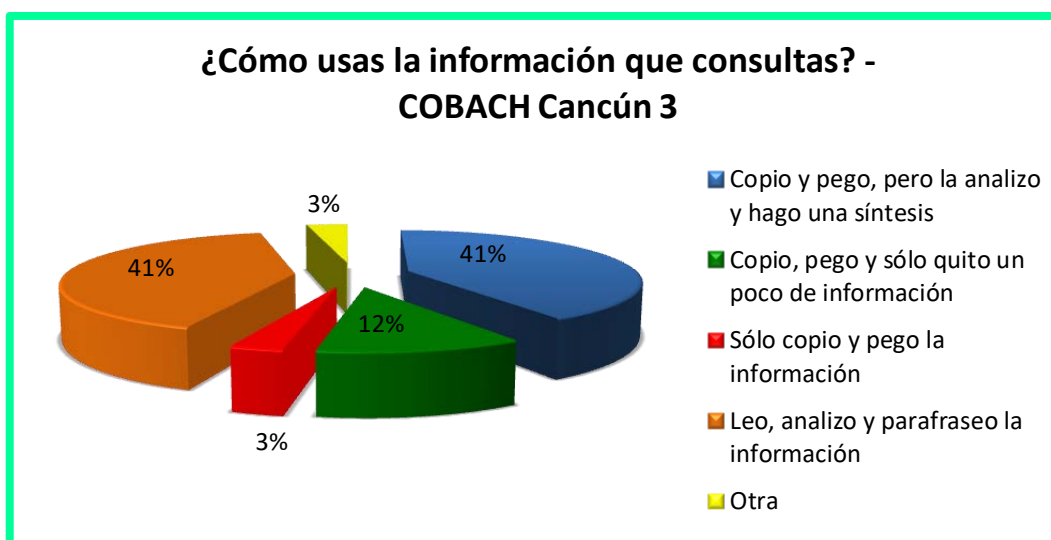
Gráfica 63

**Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
IAS Cancun**



Gráfica 64

**Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria
COBACH Cancún 3**



El mismo porcentaje 41%, es decir 94 alumnos de COBACH Cancún 3, contestaron “leer, analizar y parafrasear la información, contestaron “Copiar y pegar, pero analizar y hacer un resumen de la información”.

Un 12% (27 alumnos) contestó, copiar, pegar y sólo quitar un poco de información. Y un porcentaje menor que en el caso de IAS admitieron sólo copiar y pegar la información.

Finalmente, sólo 8 alumnos (3%) señalaron otras opciones, entre las que destacan “leo un poco para saber si tiene lo que necesito” “tomo sólo lo que vaya de acuerdo con mis intereses” y “Sólo resumo lo que me interesa”.

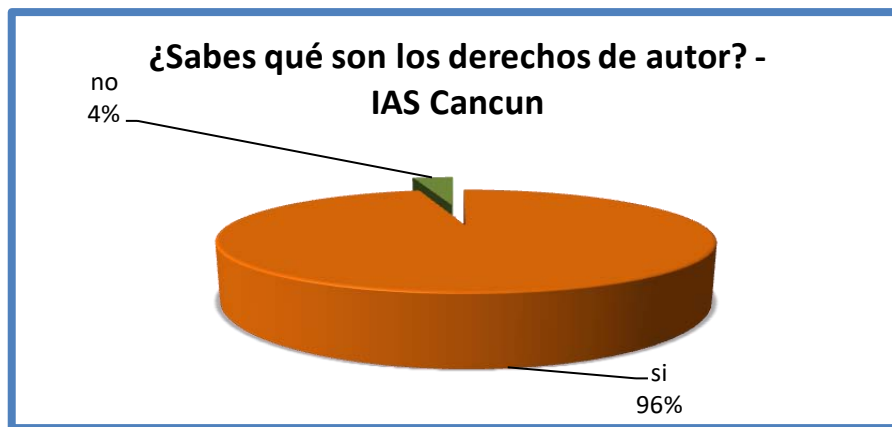
Se observa que de alguna manera, los estudiantes encuestados tienen noción de no usar la información de manera idéntica a la de otros.

Sabes qué son los derechos de autor

En ambos casos el porcentaje de aquellos que dijeron conocer lo que son los derechos de autor, es mayor. En el caso de IAS Cancun, 7 alumnos (96%) de la población lo manifestó así, mientras que en el caso de COBACH Cancún 3 193 estudiantes (83%), seguramente por eso es tan reducido el caso de estudiantes que sólo copian y pegan la información.

Gráfica 65

Conocimiento de los derechos de autor por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 66

Conocimiento de los derechos de autor por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3

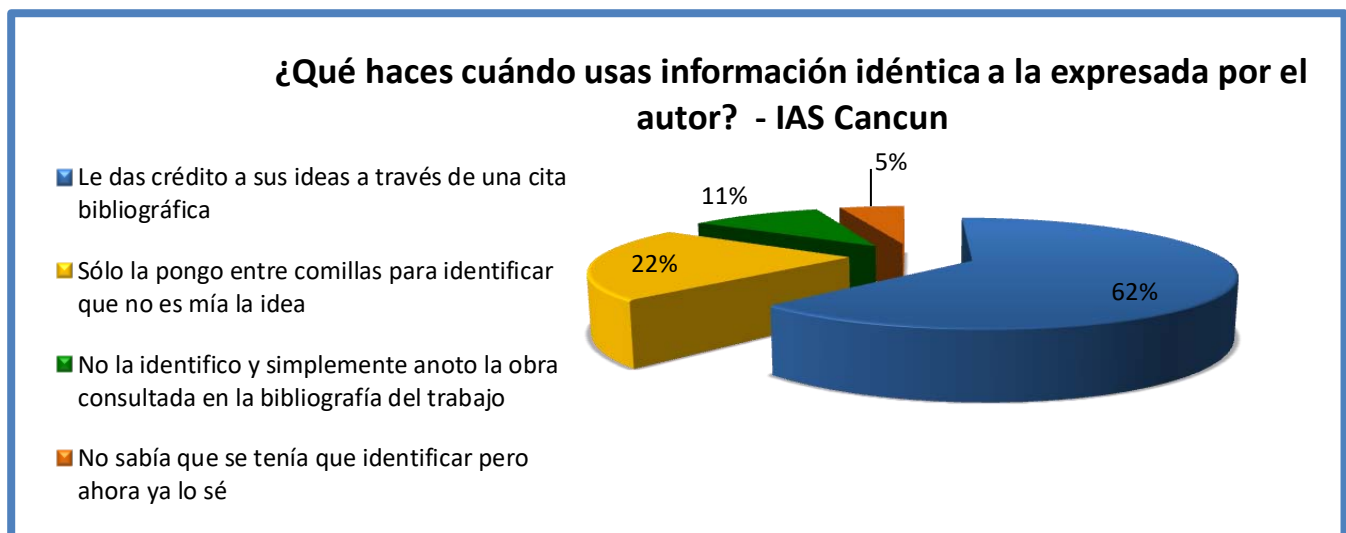


¿Qué haces cuándo usas información idéntica a la expresada por el autor?

A tono con las respuestas anteriores, la mayoría de los alumnos 48 (62%) dijeron dar crédito a las ideas de otros a través de una cita bibliográfica, 17 estudiantes (22%) dijeron por lo menos ponerlo entrecomillado, mientras que 8 alumnos (11%) dijo, sólo anotar la referencia en la bibliografía de los trabajos y finalmente, finalmente con un porcentaje reducido 4 alumnos (5%) dijeron desconocer que había que hacer algo al respecto.

Gráfica 67

Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun

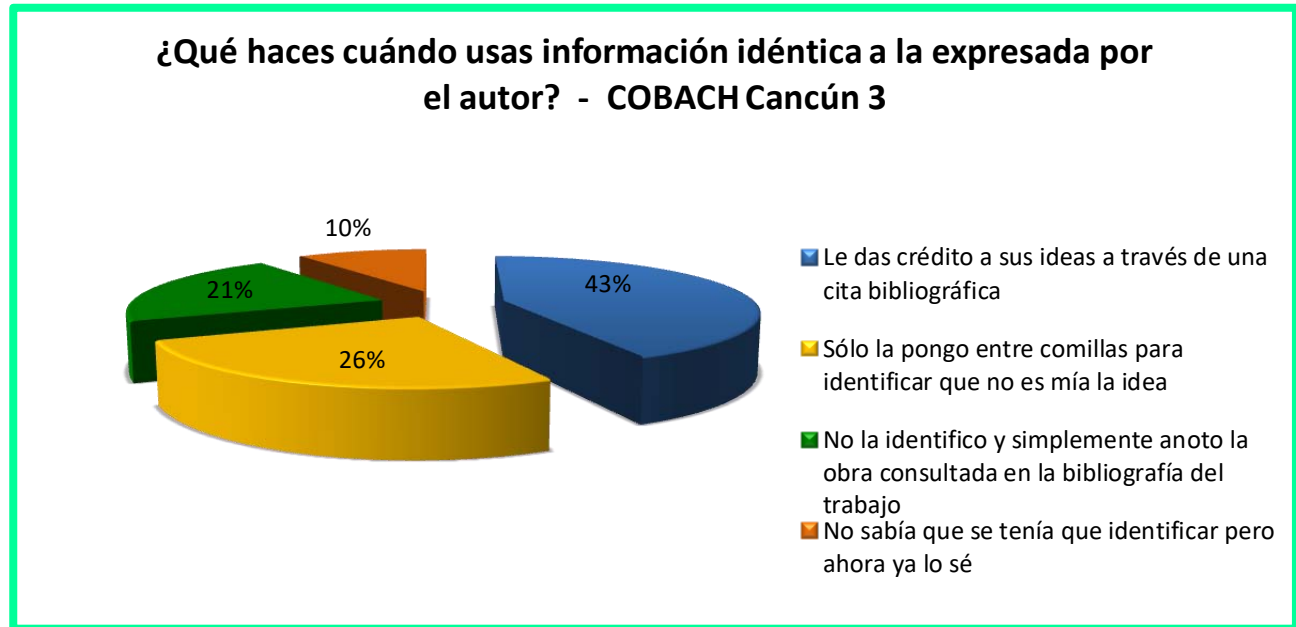


La mayoría de los alumnos 99 (43%) dijeron dar crédito a las ideas de otros a través de una cita bibliográfica, 60 alumnos (26%) dijeron por lo menos ponerlo entrecomillado, mientras que 49 alumnos (21%) dijo, sólo anotar la referencia en la bibliografía de los trabajos y finalmente, con un porcentaje reducido de 23 alumnos (10%) dijeron desconocer que había que hacer algo al respecto.

En ambos casos, son pocos los casos en los que desconocía lo que son los derechos de autor y esa es una buena noticia.

Gráfica 68

Uso de la información por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3

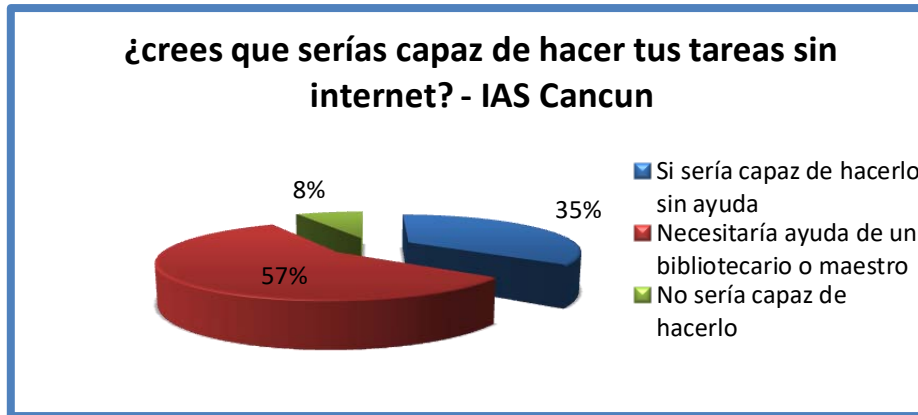


Imagina hacer tus tareas escolares sin Internet, ¿crees que serías capaz o necesitaría conocer más las técnicas de investigación en libros y revistas?

La mayoría de los alumnos en IAS Cancun 44/77 (57%), aceptaron “Necesitar la ayuda de un bibliotecario o maestro” para hacer sus tareas escolares, en caso de no tener Internet, seguido por 27/77 (44%) dicen ser capaz de hacer sus tareas por sí solos sin ayuda de Internet, ni maestros ni bibliotecarios y sólo 6/77 (8%) piensan que no serían capaz de hacerlo.

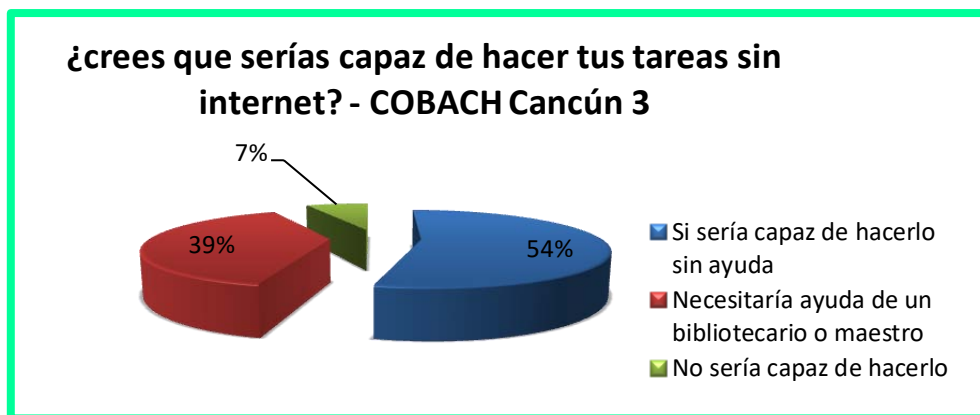
Gráfica 69

Capacidad de hacer tarea sin Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 70

Capacidad de hacer tarea sin Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



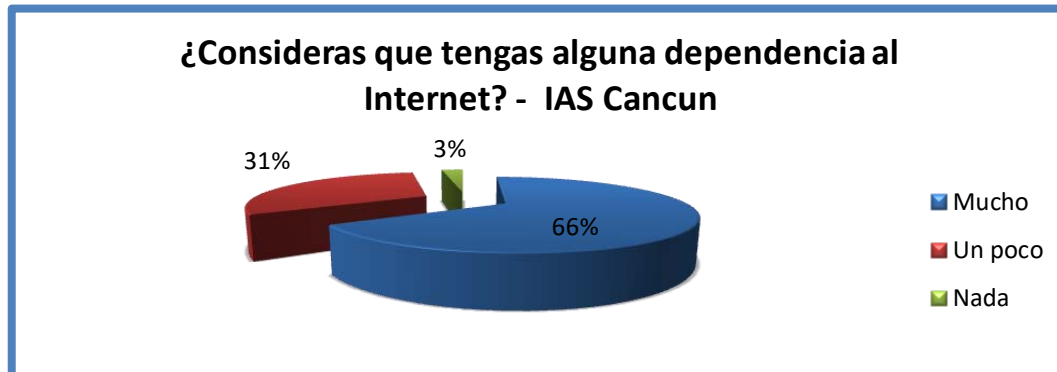
Por su parte, la mayoría de los alumnos los alumnos de COBACH Cancún 3, definen ser mucho más independientes **125/231 (54%)** dicen ser capaz de hacer sus tareas por sí solos sin ayuda de Internet, ni maestros ni bibliotecarios aceptaron, seguidos por **90/231 (31%)**, “Necesitar la ayuda de un bibliotecario o maestro” para hacer sus tareas escolares, en caso de no tener Internet. Finalmente, se aprecia nuevamente la autonomía, sólo **16/231 (7%)** piensan que no serían capaz de hacerlo.

Consideras que en este momento tengas alguna dependencia a la consulta a través de Internet

La mayoría de alumnos **51/77 (51%)** encuestados en IAS Cancun consideran tener “mucho” dependencia al Internet, **24/77 (31%)** y sólo 2 personas (**3%**) dijeron no tener “ninguna” dependencia.

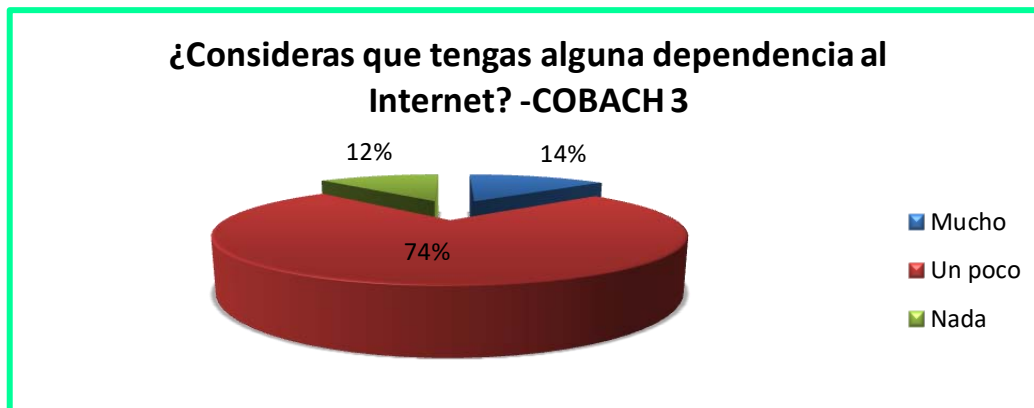
Gráfica 71

Dependencia al Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



Gráfica 72

Dependencia al Internet por los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3



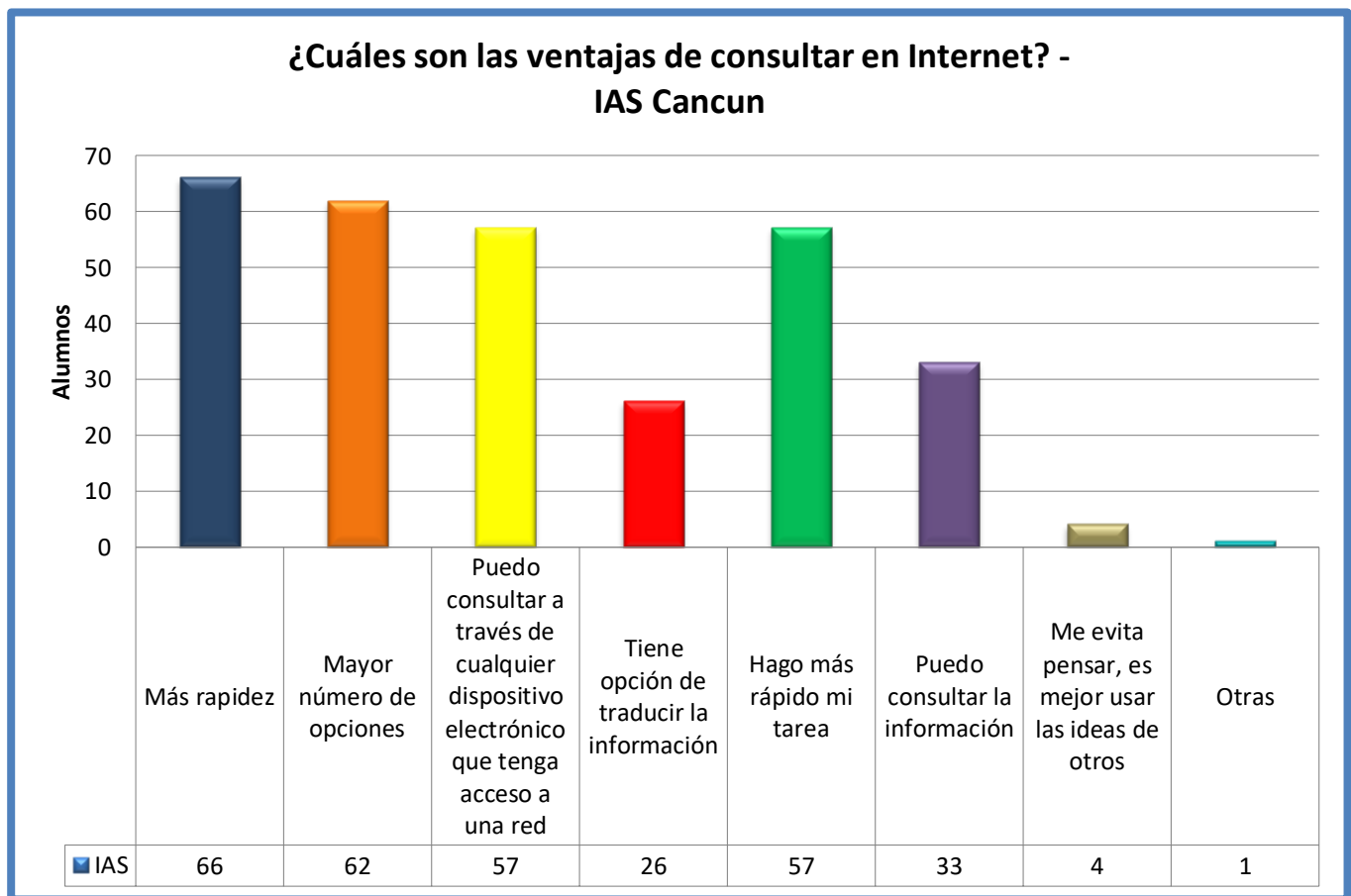
En esta pregunta, de igual manera se puede ver la independencia y autonomía de los estudiantes, ya que sólo un **14% (32/231)** dijeron tener mucha dependencia al Internet y la respuesta con mayor índice es **171/231 (74%)** de aquellos que admitieron tener un poco de dependencia al Internet y casi en un porcentaje similar al emitido por la respuesta de “mucho”, en la opción de nada un **12% (28/77)** dijeron no tener nada de dependencia, denotando nuevamente esta dependencia.

¿Cuáles son las ventajas que crees que haya al consultar en Internet?

En esta pregunta, los estudiantes encuestados podían marcar más de una respuesta, los resultados emitidos son los siguientes: **66/77 - 86%** consideran que por tener Más rapidez. **62/77 - 80%** consideran que por poder consultar a través de cualquier dispositivo electrónico que tenga acceso a una red. **57/77 - 74%** consideran que por tener Mayor número de opciones. **26/77 - 34%** consideran que por tener opción de traducción. **57/77 - 74%** consideran que por hacer más rápido sus tareas. **33/77 - 86%** consideran que por poder consultar la información que necesito. **4/77 - 86%** consideran que es gracias a que les evita pensar, pues es más fácil usar las tareas de otros y sólo 1 persona dio una razón extra: es más rápido hacer un texto digital que a mano. Por múltiples ventajas que se pueden apreciar, Internet ha revolucionado el entorno, la manera de investigar y consultar.

Gráfica 73

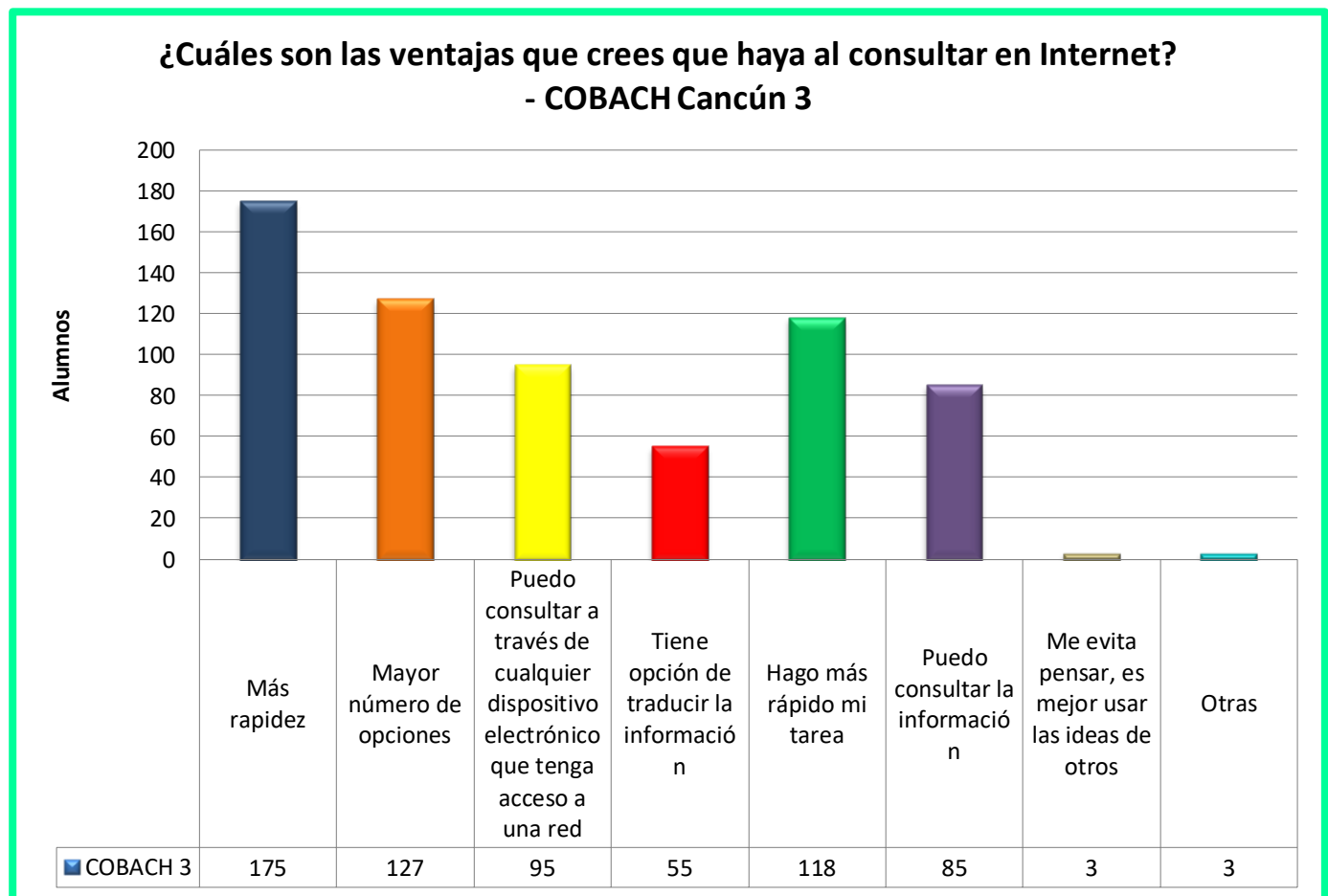
Ventajas de consultar Internet de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en IAS Cancun



En cuanto a los alumnos de COBACH Cancún 3 se pueden apreciar los siguientes resultados: **173/231 - 75%** consideran que por tener Más rapidez. **127/231 - 55%** consideran que por poder consultar a través de cualquier dispositivo electrónico que tenga acceso a una red. **95/231 - 41%** consideran que por tener Mayor número de opciones. **55/231 - 24%** consideran que por tener opción de traducción. **118/231 - 51%** consideran que por hacer más rápido sus tareas. **85/231 - 37%** consideran que por poder consultar la información que necesito. **3/231 - 1%** consideran que es gracias a que les evita pensar, pues es más fácil usar las tareas de otros y sólo 3 persona dieron una razón extra: puedes buscar más información, puedes hacer varias cosas al mismo tiempo, puedes comparar la información y elegir la más apropiada.

Gráfica 74

Ventajas de consultar Internet de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria en COBACH Cancún 3

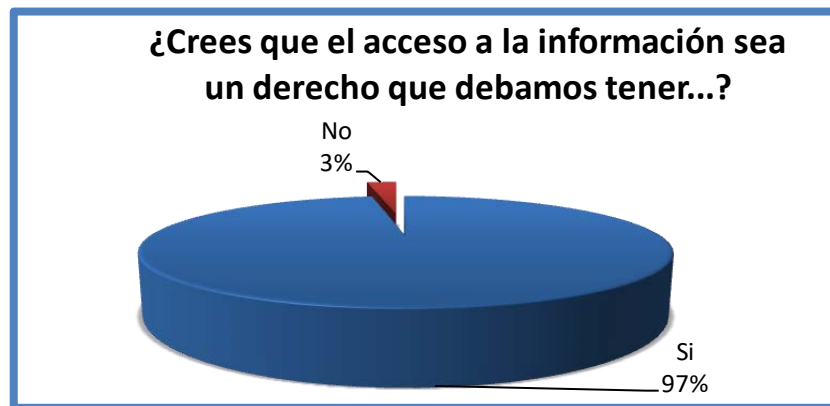


¿Crees que el acceso a la información impresa y electrónica sea un derecho que debemos tener como parte de la educación?

Esta es una pregunta de opinión y en su mayoría, 75 (97%) alumnos de IAS Cancun, contestaron “SI” creer que el acceso a la información es un derecho que deba tenerse como parte de la educación, las respuestas se exponen a continuación y se agruparon por similitud, obteniendo el siguiente conteo:

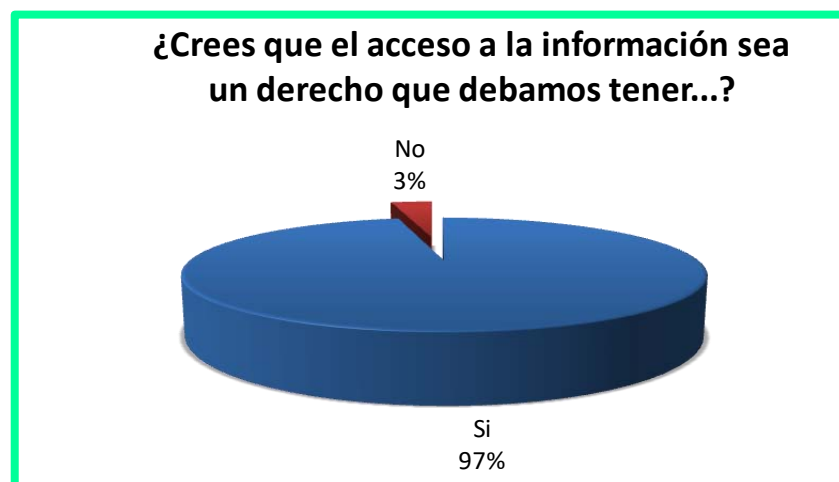
Gráfica 75

Considerar que el acceso a la información es un derecho de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun



Gráfica 76

Considerar que el acceso a la información es un derecho de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de COBACH Cancún 3



De las respuestas emitidas, la mayoría de encuestados coinciden con que si es un derecho porque, facilita la educación, les ayuda a entender con más facilidad, es importante tener todo tipo de información, porque es un derecho que no nos pueden quitar, así como es importante saber usar todo tipo de información para mejora la investigación y el nivel académico, etc. Creo que con estas respuestas reafirman la importancia que para ellos es tener información adecuada a su alcance. Los dos que respondieron de manera negativa, dijeron que no es necesario pues ahora todo está en Internet.

IAS Cancún	
porque facilita la educación	11
nos ayuda a entender con más facilidad	9
es un derecho que tenemos y no nos pueden quitar	9
es importante tener todo tipo de información	8
para saber usar cualquier tipo de información	6
la información no debería de ser restringida o privada	5
es necesario tener acceso a todos los medios disponibles	5
todos tienen derecho a la misma información y educación	4
mejora la investigación y nivel académico de los estudiantes	4
porque es parte de la libertad de información	2
ayuda a tener mayor conocimiento	2
nos ayuda a desarrollarnos intelectualmente	2
es un gran recurso para tener información actualizada	2
nos prepara de más maneras	1
por ser de varias fuentes por tanto más abiertas y menos dogmáticas	1
es una base del aprendizaje y la educación	1
nos da más opciones	1
porque es un derecho investigar de la manera que más favorezca	1
nos ayudaría a erradicar el analfabetismo	1

COBACH Cancún 3	
nos ayuda a entender con más facilidad	42
para tener más información	20
porque facilita la educación e investigación	19
la información no debería de ser restringida o privada	14
por ser necesario y útil	14
porque es parte de la libertad de información	12
para poder tener conocimientos completos	11
nos ayuda a adaptarnos a los cambios	9
ayuda a tener mayor conocimiento	9
es un gran recurso para tener información actualizada	9
son fuente de aprendizaje	9
para aumenta el conocimiento de México	8
es una necesidad	7
es parte de la educación pública	7
todos tienen derecho a la misma información y educación	6
mejora la investigación y nivel académico de los estudiantes	6
es una base del aprendizaje y la educación	5
es una manera de referenciarlos	5
hacemos más rápido la tarea	4
es un derecho nacional	2
porque es un derecho investigar de la manera que más favorezca	2
es la principal herramienta de estudio	2
para aprender más	1
A veces usan las computadoras para cosas que no son tareas	2
hoy en día no se usan tanto los libros	1
no lo se	5

Al igual que en el caso anterior, es importante aclarar que las respuestas fueron agrupadas por similitud. Hubo 8 personas que contestaron de manera negativa, pero 4 no contestaron nada por lo que fueron agrupados con aquel que contestó “no se”.

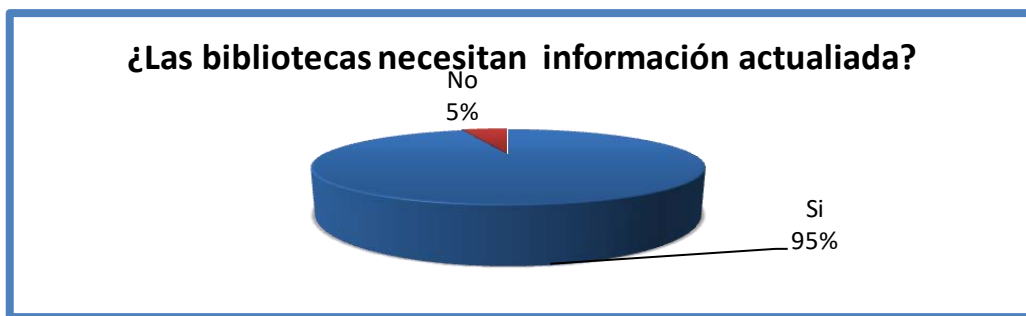
En cuanto a las respuestas positivas fue muy interesante que el **97%** de alumnos considerara como un derecho, el acceso a la información y entre las respuestas más expuestas, están, nos ayuda a entender con más claridad (**42/231**) para tener más información (**20/231**) porque facilita la educación e investigación (**19/231**) la información no puede ser restringida o privada (**14/231**) por ser necesario y útil (**14/231**). Porque es parte de la libertad de información (**12/231**).

Consideras que sea esencial que las bibliotecas públicas y escolares cuenten con servicios que estén a la vanguardia e información actualizada que te permitan investigar las tareas

De igual manera, en este caso, sólo hubo cuatro respuestas que contestaron de manera negativa, la mayoría consideran que si es importante que las bibliotecas cuenten con servicios que estén a la vanguardia y con información actualizada para que puedan realizar sus tareas, las razones, a continuación se podrán apreciar:

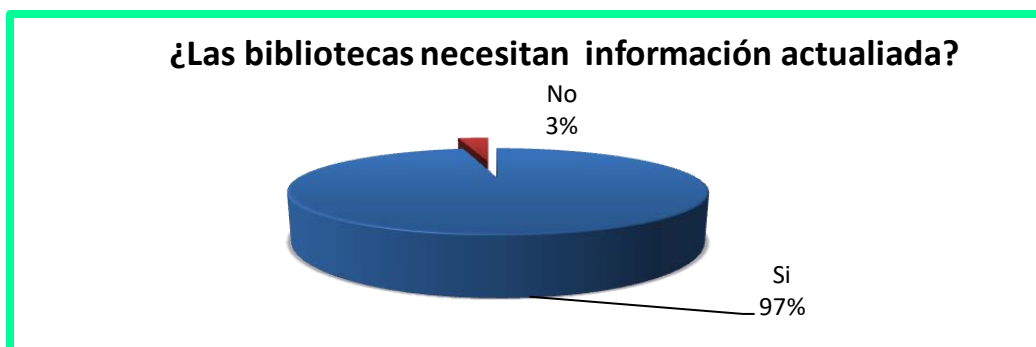
Gráfica 77

Bibliotecas y servicios de vanguardia e información de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de IAS Cancun



Gráfica 78

Bibliotecas y servicios de vanguardia e información de acuerdo con los alumnos de 2° y 3° de preparatoria de COBACH Cancún 3



IAS Cancún	
porque así tienes más recursos para hacer tareas e investigación	8
para tener acceso a internet y diversos servicios de información	6
porque puede estar más educada la sociedad	5
hace más rápido el proceso de estar informado	5
no todos tienen información en su casa o desde su casa	5
Diversidad para hacer tareas y obtener información en la sociedad	4
permite mayor número de opciones de fuentes de información	4
porque ayuda a informar a las personas	3
Hay que tener la mayor información posible y que esté disponible	3
para tener fuentes confiables y actualizadas	3
por ser un servicio indispensable	3
porque la sociedad cambia y es importante actualizarse	3
mantiene a la gente al tanto de la información actualizada	3
para que no se pierda la cultura de informarse y leer	2
así los estudiantes tienen más herramientas para aprender	2
porque es un derecho nacional	2
por ser de varias fuentes ,más abiertas y menos dogmáticas	2
acceder a más páginas y servicios	2
Pueden mezclar las dos formas y obtener mejor información	1
siempre es necesario tener fuentes primarias	1
para mejorar el nivel educativo del país	1
no hay bibliotecas públicas en Cancún	1

COBACH Cancún 3	
nos facilitarían la vida estudiantil	45
porque así hay más y mejores opciones	27
no todos tienen información en su casa, ni internet	25
para tener fuentes confiables y actualizadas	17
para mejorar el nivel educativo del país	17
estar al día y mejor preparados	17
para que no se pierda la cultura de informarse y leer	15
por ser un servicio indispensable	8
porque la sociedad cambia hay que actualizarse	6
de esa manera asistiríamos más	6
porque es un derecho nacional	5
para que todos tengan acceso a internet y diversos servicios de información	4
hace más rápido el proceso de estar informado	4
Pueden mezclar las dos formas y obtener mejor información	4
mantiene a la gente al tanto de la información actualizada	4
nos ayuda mucho más	4
porque puede estar más educada la sociedad	4
sería mejor y más económico para nosotros	4
permite mayor número de opciones de fuentes de información	4
para tener más fuentes de información	4
para no depender sólo de los textos escolares	2
para tener en donde auxiliarnos	1
para no reprobar	1
Hay que tener la mayor información posible y que esté disponible	1
así hay más herramientas para aprender	1
es algo básico para la educación	1

Los alumnos que contestaron que no, han dejado en blanco la respuesta.

De igual manera, al ser una pregunta abierta, hay “n” cantidad de respuestas, por lo que se agruparon por semejanza, de esta manera, vemos que una de las razones más mencionada es que así tendrían más recursos para hacer sus tareas, seguida de acceso a internet e información para toda la población, porque puedes estar más educada la sociedad y porque “no todos tienen acceso a la información desde su casa. Respuestas que contrastan con las 4 negativas que insisten en afirmar que no es necesario pues todo está en Internet.

La percepción de la comunidad de COBACH Cancún 3 es porcentualmente muy similar a la manifestada por la comunidad de IAS. La comunidad de COBACH Cancún 3, manifiesta opiniones positivas con un alto porcentaje de 97%, equivalente a 223 de los 231 encuestados.

Las respuestas más comunes con 45 respuestas similares es la de “nos facilitarían la vida estudiantil” con 27 respuestas “porque así hay más y mejores opciones”²⁵ con “no todos tienen información en casa ni acceso al internet” con 17 respuestas “para tener fuentes confiables y actualizadas” “para mejorar el nivel educativo del país”, así como “para estar al día y mejor preparadas. Finalmente, la respuesta con más de dos dígitos (15) “para que no se pierda la cultura de informarse y leer.

A continuación se expone las características de la comunidad que resaltan al cierre de este análisis:

- ✓ La edad promedio de los estudiantes oscila entre los 16-19 años.
- ✓ La lengua materna base es el español.
- ✓ La nacionalidad principal, obviamente, mexicana.
- ✓ Existe un equilibrio de género en los integrantes de las comunidades, despuntando ligeramente el género femenino (52%)
- ✓ La tasa plantilla escolar se reduce en el último año de preparatoria (el tan mencionado embudo escolar)
- ✓ Los núcleos familiares se componen en promedio de 3 hijos
- ✓ Una pequeña parte de ellos empieza a combinar los estudios con actividades remuneradas (20% aprox.)
- ✓ La mayoría de los estudiantes eligen o se acomodan en una escuela cerca del hogar, así como a sus posibilidades económicas, aunque aún aquí hay quienes recorren distancias grandes. Y dentro de cada status económico podría existir subdivisiones.
- ✓ Dos terceras partes de los alumnos habitan en casa propia; tal vez debido a las oportunidades y movimiento económico que ofrece esta ciudad.
- ✓ El 80% de los estudiantes cuentan con Internet en el hogar, así como un dispositivo para realizar sus estudios.
- ✓ Los dispositivos móviles son los más recurrentes, tal vez no sólo debido a la portabilidad, sino al factor económico.
- ✓ La mayoría de estudiantes, cuentan con libros que ayuden a resolver sus tareas escolares (por lo menos 80% de la población)
- ✓ La suscripción a publicaciones periódicas es escasa.

- ✓ Las preferencias de uso, se inclinan al empleo de fuentes documentales electrónicas.
- ✓ La mayoría de los alumnos realizan las tareas escolares en el hogar y el colegio, bibliotecas y cibercafés.
- ✓ La asistencia a las bibliotecas públicas y escolares es intermedia, e incluso relativamente baja.
- ✓ El buscador más empleado en Internet es *Google*, una de los sitios más empleados en la consulta escolar es *Wikipedia*.
- ✓ La consulta de sitios Web tiende a ser a aquellos sitios de difusión y cuya seriedad académica, se puede considerar Intermedia. Existe un criterio intermedio para discernir los contenidos.
- ✓ Tiene confusión entre los formatos documentales y los tipos de materiales.
- ✓ Leen el contenido de la información y al usarla la hace uso de la paráfrasis, resumen, análisis o síntesis de los contenidos.
- ✓ La mayoría de estudiantes indican cuando la información que utilizan no es de su propiedad intelectual y saben lo que son los derechos de autor.
- ✓ La mayoría de los alumnos considera que puede hacer investigación escolar, sin necesidad del Internet, aunque admiten tener un alto porcentaje de dependencia al Internet en este momento y que para los procesos de consulta, seguramente requerirán la ayuda de un bibliotecario o maestro.
- ✓ Consideran que entre las ventajas 3 ventajas más sobresaliente que hay al hacer las tareas con ayuda del Internet, está: Más rapidez, accesibilidad en cualquier punto con red o desde cualquier dispositivo.
- ✓ Tiene claro que el acceso a la información es un derecho.
- ✓ Perciben que hace falta contar con bibliotecas equipadas con información actualizada y servicios de Internet, pues ayudaría en su educación, economía y nivel académico.

DISCUSIÓN

Cada comunidad tiene características peculiares, algunas de ellas similares, otras distintas y distantes. Cada comunidad significó un reto, una oportunidad de contacto con las jóvenes generaciones estudiantes de estas dos escuelas, una oportunidad por comprender la percepción que tienen acerca del universo de la información.

A través de la encuesta se aprecia que la tendencia en el uso de las fuentes documentales en las comunidades analizadas, se inclina con toda certeza hacia el empleo de fuentes electrónicas. Sin dejar de lado las fuentes impresas, pero utilizadas en menor número de acuerdo con los resultados.

La comunidad estudiantil encuestada en International American School of Cancún cuenta con todas las características de una sociedad de la Información, pero como es una comunidad pequeña enclavada en una ciudad en crecimiento, puede denominarse “micro sociedad de la información”. Y pese a que el uso de las fuentes documentales electrónicas es muy empleado, considerado como más fácil y seleccionado por una gran mayoría como el tipo de fuente preferida para la realización de tarea. No puede negarse que el contacto directo con los materiales impresos a través de la currícula así como el manejo escolar, hacen que como consecuencia se aprecie una madurez mayor al seleccionar y discernir la información, como se aprecia en los sitios web empleados para el desarrollo de sus actividades, investigaciones y tareas académicas. En donde la tendencia es al empleo de sitios web con información seria y con valor académico, es decir, la ubicada en la sección verde del semáforo de los sitios web.

No puede negarse el hecho de que el buscador más popular como lo es *Google*, también lo es en ambas comunidades encuestadas, al igual que el sitio mayor número de consultas es *Wikipedia* en ambas comunidades. Que entre los formatos más consultados están los videos. Así como que en ambos casos conciben los tipos de fuentes vinculados directamente al formato físico, al decir esto me refiero a las respuestas emitidas en los tipos de materiales que consultan; al hablar de libros, enciclopedias, los estudiantes lo conciben por separado a los materiales electrónicos o el Internet, sin tener claro que por ejemplo; *Wikipedia* es una enciclopedia electrónica o que al decir libros, los hay en formato electrónico.

Es interesante observar que un gran porcentaje de los estudiantes encuestados tienen una noción acerca de los derechos de autor, saben que las ideas expresadas en obras que no son de su autoría, tienen que ser citadas. Sin embargo, un pequeño porcentaje manifestó desconocer por completo los derechos de autor.

Dicho lo anterior, se puede decir que una buena dirección académica y documental puede lograr que una comunidad con mayor orientación al acceso de la información electrónica tenga y obtenga una madurez en el manejo de ésta, por lo que se tiende a ser más selecto y diferenciar entre aquella información con valor académico de la que no lo tiene.

Es claro percibir que la mayoría de los estudiantes de COBACH Cancún 3 poseen capacidades de autonomía que les permiten no sesgar las posibilidades de consulta a los materiales electrónicos, ni a la posibilidad de sólo consultar su biblioteca escolar, sino abrirse a la posibilidad de usar las bibliotecas públicas, materiales impresos, fotocopias maestros apuntes, etcétera, y cualquier tipo de fuente que resuelva sus necesidades de información.

A este respecto es preciso puntualizar que mientras se visitaba la biblioteca de COBACH, se observó que parte de las dinámicas de trabajo escolar es mediante “paquetes de fotocopias”, es decir, el maestro prepara la clase o hace la investigación previa y entrega a la biblioteca el paquete de fotocopias, posteriormente los alumnos pagan el costo de la fotocopia para obtener los deberes o lecturas asignados por el profesor. En consecuencia, se puede inferir que “las fotocopias”, siguen siendo un recurso económico y accesible para obtener información, sobre todo en las escuelas públicas pues resuelven de manera práctica la carencia de materiales documentales en el acervo escolar. Cabe destacar que en la mayoría de los casos, la selección de los materiales está en manos del docente, quien es parte medular de la guía documental.

Se vive en un momento de cambio, de evolución en el mundo de la información, querer forzar o mantener un panorama tradicional, no nos ayuda a ser empáticos con las jóvenes generaciones de estudiantes. Insistir en condenar el empleo de fuentes electrónicas o percibir las como un sinónimo de “copy-paste” o de “plagio” de nada sirve.

Regular el uso, educar e insistir en mantener y respetar los derechos de autor es una tarea constante. El mercado electrónico ha movido desde el uso, los soportes documentales la portabilidad, el tiempo, la distribución y muchos más de los atributos de las fuentes documentales.

Intentar cerrar la brecha generacional entre profesores y estudiantes pareciera ser uno de los principales puntos a tratar; el sector docente tiene mucho trabajo por hacer, adecuar sus materiales didácticos y ponerlos a tono con sus estudiantes, emplear las tecnologías ya existentes e integrarlas como parte de las herramientas didácticas comunes.

Sin embargo, es imperante que no se deje de lado la esencia medular de la investigación. Considerar el valor académico, el derecho de autor, el valor de las fuentes primarias, la importancia de sustentar una investigación e insistir desde las aulas de clases, desde las bibliotecas, en la creación de conocimiento, en la investigación.

Cada día es una oportunidad de formar a las nuevas generaciones e ir aprendiendo mutuamente unos de otros, actualizarnos y heredar nuestro legado de conocimientos a las nuevas generaciones. Tal vez estos sean los deseos utópicos de “un mundo feliz informado”, pero nadie nos dice que esto esté prohibido o sea imposible. Vasconcelos (1967) soñó con una red de bibliotecas en nuestro país y pese a las inclemencias de la época, mantuvo firme la idea de que sólo los libros sacarían de la barbarie a nuestro país y en su gestión se fundó la red de bibliotecas públicas.

La sugerencia documental para COBACH Cancún 3, es aprovechar los recursos existentes: espacio de biblioteca, personal bibliotecario, colecciones, respaldo de la biblioteca central de Bachilleres, con la idea de fomentar la adquisición de libros que respalden la currícula académica, establecer estrategias que atraigan a la población a la asistencia de consulta. Hacer que los alumnos vean a la biblioteca como un lugar en el que pueden hacer sus tareas

Como docentes y profesionales de la información se puede formar parte de este cambio, en ocasiones se juzga o se condena el uso de *Wikipedia*, la cuestión tal vez sería “usarla” como una de las tantas fuentes que permitan al alumno resolver sus dudas, la única forma para enseñar acerca del perfil que tienen este tipo de fuentes es justamente usándolas y pedir al alumno que la combine con una referencia de base académica alta, e incluso, alguna alternativa impresa, que le permita descubrir por sí solo, la valía de lo que consume, y que le permita discernir.

La educación media superior, es la preparatoria, en donde justamente se debe prepara a los estudiantes acerca de los pormenores que puedan afrontar el la educación superior, prepararlos para investigar y crear conocimiento, partiendo de las diversas técnicas de investigación.

Encontrar un perfil promedio de los estudiantes de la ciudad de Cancún, a través de este estudios, no deja de ser expectantes. Sin embargo, un análisis como el que se acaba de llevar a cabo; con la dimensión de la población y el contraste de las comunidades, puede proporcionarnos una visión muy cercana a ese alumno promedio de nuestra ciudad.

Seguramente analizar o estudiar una diversidad más grande de colegios, permitiría obtener un mejor panorama de las características y, por consiguiente, se podría hacer un perfil más exacto de la comunidad estudiantil de nivel bachillerato. Incluso, haber considerado a los alumnos del primer año de bachillerato, tal vez pudo haber otorgado otro giro en esta visión. Sin embargo, al haberlos omitido, se obtuvo una visión más clara, menos imprecisa, pues las respuestas y madurez de los estudiantes sí presenta una cambio entre un grado y otro.

Finalmente, de aquellos estudios analizados en el capítulo 1, puede decirse que la mayoría de ellos están enfocados a conocer la conducta, satisfacción o perfil de la comunidad. Sin embargo, el estudio presentado por Pew Internet & American Life Project (2001), es mucho más afín a esta investigación, pues ofrece un análisis de la tendencia que ha habido en los últimos años acerca de la preferencia que hay por el uso de la información electrónica y concretamente la habida en Internet y cuyos resultados son similares al obtenido de esta investigación.

Considerando el objetivo general de la investigación que es “Identificar los hábitos de uso de la información que tiene la comunidad estudiantil de educación media superior del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil y de la International American School of Cancun” se puede decir que ha sido cubierto, pues se identifica claramente la tendencia en el uso de las fuentes documentales electrónicas.

De igual forma, los objetivos específicos, se han alcanzado al identificar las fuentes y recursos impresos y electrónicas que se utilizan; dónde se utilizan, el papel que juega la biblioteca en esta selección, la frecuencia de su uso y los diversos dispositivos a través de los cuales se acceden a ellos. Finalmente, se identifican los hábitos de búsqueda, en donde se aprecia la necesidad de orientación, la percepción que hay entre las fuentes con valor documental de aquellas que no lo tienen.

El papel que juega la práctica en la investigación académica que realizan los estudiantes, ofrece a la larga una independencia y autonomía en los alumnos, dando como resultado un mejor investigador y un alumno preparado que pueda manejarse en el mundo de la información. Dicha práctica depende de las bases educativas que anteceden a la educación media superior, la guía académica que recibió en su formación escolar, la diversidad de medios a los que tiene acceso, el acceso a bibliotecas y fuentes de información e incluso el manejo del idioma materno u otro idioma que domine (uso de sinónimos, antónimos, buena terminología, palabras clave, etc.)

En consecuencia, con las anteriores características y habiendo cubierto los objetivos trazados, se podrán realizar las conclusiones y comprobación de las hipótesis.

CONCLUSIONES

El sistema educativo de un país es uno de los ejes principales para el desarrollo de una nación; invertir en educación reditúa en un pueblo culto, que genere conocimiento, que adecua sus conocimientos y los adapta a las necesidades reales de la comunidad, siempre con la idea de fomentar la curiosidad que derive en nuevos conocimientos.

Un estudiante puede ser metafóricamente moldeado, modulado, pero sobre todo guiado por un docente. La labor de este último es imprescindible en este proceso y, en ocasiones se pierde de vista la verdadera importancia de esta profesión. La labor docente inicia antes y después del aula.

Todo docente planifica sus clases, investiga, elige la dinámica que mejor convenga al tema, piensa la estrategia de acción y decide el mejor camino para verter dichos conocimientos. Ocasionalmente podrá definir estrategias para enseñar o guiar a los educando para que ellos a través de sus habilidades obtengan de manera autónoma los conocimientos, sin más que una guía.

Sin importar la estrategia, el resultado es lo que importa: lograr que los estudiantes adquieran conocimientos, sean capaces de investigar, generen más información, cuestionen, emitan resultados, etcétera. Parte del trabajo de investigación se inicia a través de los libros de texto que usan en sus aulas. Y continúa a través de la investigación en fuentes distintas a estas

Como se menciona, al inicio de esta investigación. Los cambios tecnológicos actuales es un tema con muchas aristas. Los formatos se han diversificado, el tiempo de consulta se ha agilizado, ya que no se podría decir reducido, pues datos estadísticos actuales indican que el uso de Internet va en aumento, sobre todo, en jóvenes, quienes invierten gran parte de su tiempo en “estar conectados”. El Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2016) indica que “El acceso a las tecnologías digitales es predominante entre la población joven del país: de los 12 a los 17 años, el 80% se declaró usuaria de Internet en el 2014. Entre los niños de 6 a 11 años, el acceso es igualmente significativo (42.2%) y es de esperar que crezca con rapidez. Tal vez esta última frase de la cita, ayude a reflexionar acerca del perfil de estudiantes que en este momento cursa el bachillerato y el que se avecina por llegar.

Un estudiante realiza una cantidad de búsquedas de información en menos tiempo de lo que se realizaba anteriormente, lo que le permite tener más opciones, con un acceso a internet que facilite las

consultas, no sólo podrá tener acceso a lo que se encuentre en una computadora, sino al mundo que esté conectado al Internet.

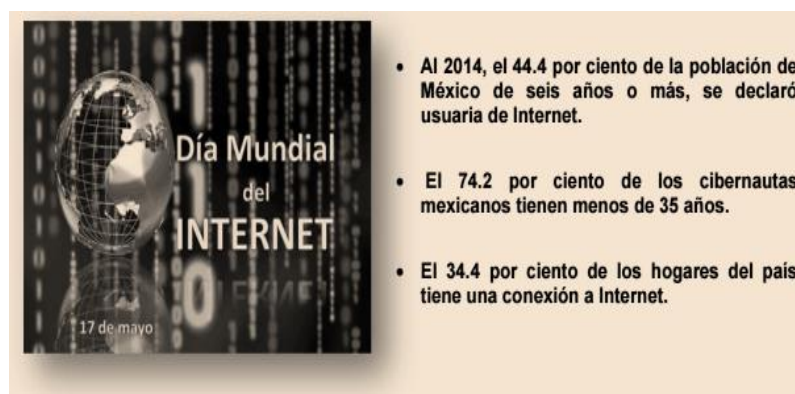
Se necesitan bibliotecarios y docentes que manejen las tecnologías adecuadamente, debemos actualizarnos y hacer que la información académica llegue a nuestros jóvenes. En el mercado de la información y el Internet, hay muchos competidores y no será tarea fácil, para ello, las bibliotecas deben evitar aislarse, tienen que trabajar paralelamente con el sistema educativo, y hacer esfuerzos constantes para llegar a la población.

Una ventaja justamente de adentrar a las bibliotecas en el mundo de la web, no sólo puede verse en el sentido de ofertar nuestros productos y servicios, sino de investigar alternativas que hay en otras partes de nuestro planeta y que estén dando resultados. Por ejemplo: en Santa Fe Argentina, en la biblioteca pública José Domingo, se ofrecen talleres de tejido, inglés, danza... de manera gratuita, crearon publicidad con un pequeño pizarrón a las afueras del local, que dice “café gratis en todas nuestras clases”; el resultado es que lograron aumentar la asistencia, consulta y servicios de manera estratégica. ¿Cómo se encuentra esta información? a través de la página de Facebook y a través del “chat” conversando con la bibliotecaria.

Las bibliotecas no deben ser aisladas ni mantenerse lejos de la sociedad, por el contrario, debe innovar y seguir la tendencia que se percibe en la industria editorial y de la información. Hoy día. se apuesta por el empleo de la mercadotecnia en redes sociales, canales de videos o blogs, es evidente que tenemos que hacerlo, como parte de estos cambios.

Figura 15

Uso del Internet en México



(URL: <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf> Recuperado de fecha: 22 de julio 2016)

A través de las respuestas de los alumnos encuestados se pueden apreciar datos muy interesantes que representan el panorama anterior. Sin duda este fenómeno social es algo que se ve y se vive desde pequeñas ciudades como Cancún hasta grandes urbes, como la Ciudad de México y seguramente que seguirá impactando de una u otra manera en el mundo de la información, de ahí la conveniencia de actualizarse y/o pensar en estrategias que hagan permanecer a las bibliotecas a la vista de la sociedad.

En el universo de los estudiantes encuestados se observa una diversidad de fuentes de consulta, algunos de ellos relacionados con Internet, otras impresas, otras como maestros, museos, conferencias, teatro, etcétera. Los alumnos de IAS Cancun ofrecieron una diversidad mayor de fuentes documentales, por ello se puede comprobar que: Debido a que los alumnos de la International American School tienen un mayor nivel económico, el acceso a la información es más diverso de lo que puede haber por parte de los alumnos pertenecientes al Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 Bonfil”.

Muchas de estas alternativas requieren fondos económicos, que sin duda en la comunidad IAS Cancun están dispuestos de una manera inmediata.

Sin embargo, puedo decir que la diferencia en la diversidad de fuentes documentales no dista mucho entre una comunidad y otra.

Incluso se puede apreciar una mayor autonomía en los alumnos de COBACH Cancún para conseguir la información en lugares más allá de su escuela, hay un gran uso de cibercafés y es notoriamente mayor los casos en los que opinaron que debería de haber información actualizada y a la vanguardia tecnológica, tanto en la biblioteca de su escuela como en las bibliotecas públicas, pues esto repercute directamente en su economía.

Es posible comprobar que: Existe mayor dependencia en la utilización de recursos electrónicos por los alumnos de la International American School of Cancun que por los alumnos del Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3, al tener más dispositivos, Internet constante en escuela, hogar y dispositivos móviles, el uso y dependencia es mayor.

Puede inferirse que el exceso de uso de tecnologías resta independencia y genera dependencia y puede evitar que las personas exploren sus verdaderas cualidades. La dependencia al Internet fue declarada como positiva en más casos de IAS Cancun.

La falta de un “catálogo” de biblioteca como tal, impide apreciar cuál veraz puede ser la hipótesis de que: Las habilidades de consulta manual, tanto en catálogos como en fuentes impresa son más diestras en los alumnos de Colegio de Bachilleres Plantel Cancún 3 que en los IAS Cancun pues en los casos de las bibliotecas públicas en Cancún y concretamente la del Colegio de Bachilleres Cancún 3 Bonfil, carecen de un instrumento ortodoxo. Por lo que lo más cercano a un catálogo es el uso de listados en Excel en los que se incluye la clasificación de los libros, que les hacen llegar sus respectivas bibliotecas centrales.

Una parte de alumnos incluso dijeron desconocer que había catálogo de biblioteca. Sin embargo a grandes rasgos se puede decir que tanto el catálogo de biblioteca de IAS Cancun como del de COBACH Cancún 3, que se encuentra en Excel, ofrecen la posibilidad de consultar por palabra, y es fácil de manejar por lo que en ambos casos es recomendable que se fomente el uso de la consulta, que a través de las clases se planeen estrategias de consulta para que se logre dar a conocer a la población los materiales que existen. A través del uso constante se pueden obtener desarrollo de colecciones, estadísticas de uso, etcétera, que de otra manera sería difícil de percibir.

Si bien, la mayoría de estudiantes realiza investigación debido a alguna tarea escolar, no siempre sucede así, sobre todo en la edad de los alumnos encuestados, en donde ellos comienzan a perfilar sus intereses y habilidades a profesiones o actividades concretas, es común encontrar actualmente que en las redes sociales los alumnos pueden ser encontrar acceso a páginas de divulgación e incluso académicas. Conociendo lo anterior, no hay que perder de vista que todo alumno necesita guías que le ayuden en la selección de la información que consuman; se puede decir que por ahora, la mayoría de ellos consumen en promedio sitios con poco valor académico, por consiguiente la hipótesis de que: Los sitios Web de tipo académico son mayormente consultados por obligación que por iniciativa personal, es real, por lo que se sugiere que a través de las clases académicas haya una mayor supervisión que ofrezca sitios académicos concretos que apoyen al alumno en sus investigaciones, e incluso se podrían adoptar políticas de consulta que permitan usar sitios como *Wikipedia*, siempre y cuando también usen alguno de los otros sugeridos por los profesores.

Resulta muy interesante saber que una buena parte de alumnos empieza a generar conciencia de la información que encuentra en Internet, no es tan común encontrar respuestas como “si está en Internet, es porque es verdad” o cosas similares, también es notorio observar que esa necesidad de información es vista como un derecho y una necesidad en la educación. También queda la esperanza

de que aquellos que lo desconocían, al ser aplicada esta encuesta, se lo hayan cuestionado, e incluso meditado.

Sin duda, encontrar opiniones como las manifestadas por ambas comunidades, alimenta la esperanza de que en nuestro país aún se puede trabajar por la conciencia académica, personal y particularmente puedo notar la docilidad y necesidad de los estudiantes para ser guiados por los profesores, el cuerpo docente y administrativo de las escuelas necesitan concientizar constantemente la idea de que en sus manos está el futuro de nuestro país.

Es una pena observar que los esfuerzos que hasta hoy se hacen en inversión económica, académica, infraestructura mobiliaria e inmobiliaria, bastante loables por cierto. No sean suficientes para incrementar la permanencia escolar. Seguramente que esto es motivo mucha frustración no sólo para los alumnos, sino para los maestros quienes conviven con los jóvenes, ellos conocen sus capacidades y saben que muchos de estos casos no serán por falta de habilidades académicas, aunque sin duda esto es parte de otra investigación y otro análisis.

Finalmente, se necesita resaltar la gran disponibilidad de ambas comunidades, la honestidad en sus respuestas, el tiempo dedicado a la resolución del cuestionario, sin el cual no se podrían haber obtenido, los anteriores resultados.

Los resultados serán sólo información inmóvil, si no se hace algo por mejorar las particularidades de cada comunidad, conocer el perfil promedio no es suficiente si sólo se plasma aquí y no va más allá, tengo la esperanza de que esta investigación ayude a mejorar algunas de las áreas de oportunidad que se observan. Por tal motivo, siempre queda la esperanza, como en cualquier trabajo de investigación, que los datos antes expuestos, muevan a otras investigaciones.

OBRAS CONSULTADAS

- Adamson, P., Adamson, B., Clausen-Grace, N., Eames, A., Einarson, C., Goff, J., Kelley, M. J., Olness, R. L., Sandmann, A. L., Swaggerty, E., Wooten, D. A. (2006) *Censorship: An Educator's Guide*. *School Library Journal*. October, (suplement 52), p.75.
- Alvarez, X. (2012) *La creación de la biblioteca de la preparatoria Felipe Carrillo Puerto del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal*. Licenciado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction: Understanding false positives. *RQ*, 2(4), pp.525-539.
- Barquero, J. D., Rodríguez de Llauder, C. y Huertas, F. (2007) *Marketing de Clientes: ¿Quién se ha llevado a mi cliente?*, 2ª ed. Barcelona, España: McGraw-Hill Interamericana. p.105
- Bawden, D. (1990). User-oriented evaluation of information systems and services. Vermont : Gower. pp.38-41
- Bell Telephone Co. (2006.) *Against the Grain*. *Against the Grain*. 18 (3), p.44.
- Brock, D. y Nagel (1989). Start with a Story: Five Schools and a Zoo Use the One Book, One Community Model to Bridge. *STEM into STEAM*, 53 (6), pp.48-53.
- Bush, G. (1999) *Creating an Information Literate School: Here and now*. *Against the Grain*. 83 (605). p.62.
- Butler, M., Gratch, B. (1991). Planning a user study- the process defined. *College and research libraries* 43(4). pp.320-322
- Calva, J. J., Escalona, L.. (2004). *Guía para la estructuración del protocolo de investigación bibliotecológica*. México: Facultad de Filosofía y Letras, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, pp.18-19.
- Calva, J. J. (1991). Una aproximación a lo que son las necesidades de información. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 5 (11), jul-dic., pp.33-38.
- Calva, J. J. (2004). El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico. *I Seminario de usuarios de la información*. México: CUIB, 17 (no publicado).
- Calva, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. pp.37-90
- Carroll, Lewis. (1974) *Alicia en el país de las maravillas*. México: Akal. p.93

- Castañeda, J. (2002). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. pp.13-39
- Chacón, L. (1991). Estudios de usuarios: revisión de literatura. *Costa Rica: Universidad Nacional*. 9 (1), Enero-Junio. pp.23-27
- Champion, S. (1993 win.). The adolescent quest for meaning through multicultural readings: a case study. *Library Trends*. 41 (3). pp.462-42.
- Chávez A., A. M. y Ornelas P., G. B. (2015). *Revista mexicana de bachillerato a distancia*. [on line] La alfabetización informacional en los estudiantes del Bachillerato por Competencias de la UDG. Disponible en: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=asesoria-web-2-0-los-recursos-tecnologicos-como-estrategias-de-ensenanza-en-el-aula-virtual-del-bachillerato-de-la-udg-enfocados-en-alfabetizacion-informacional> [Acceso: 6 Marzo 2015]
- Connaway, L. S. (2016). *OCLC* [on line] The library in the life of the user. Disponible en: <http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf> [Acceso: 12 mayo 2016.
- De la Salle Health Science Institute. *Survey: 89% happy with library service*, Disponible en: <http://www.dlshsi.edu.ph/resources/library/news-and-features/survey-89-happy-with-library-service> [Acceso: 17 noviembre 2016]
- Dervin, B. y Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual review of information science and technology*, 21, pp.3-33.
- Diccionario de Marketing, de Cultural S.A.* (1999), México: Edición Selecta. p.66
- Enciclopedia del Management* (1999). Madrid, España: Océano. p.3.
- Esew, M., Makarfi, A, Goshie, R.W., Jimada, A. (2014) An Overview of Users Information Seeking Behaviour on Online Resources. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*. (19) 1, 09-17
- Falcón, A. L. (2006). *El estudio de usuarios: una herramienta para optimizar los servicios en la Biblioteca Mtro. Emilio Reversat del Colegio Simón Bolívar*. Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información. UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Bibliotecología.
- Figuroa, L. (2009). *Estudios de usuarios: su conceptualización*. Maestría en Bibliotecología y Estudios de la información. México: UNAM.
- Ford, G. (1977). *User studies: an introductory guide and select bibliography: occasional paper Western Barnk, England: British Library Board*. pp. 2-3

- González, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea. pp.101-113
- Guevara, A. (2007). La comunidad de matemáticos en México: su comportamiento en la búsqueda de información. *Anales de Documentación*, 10. pp.163-184.
- Harris, C. (1986). Necesidades de los usuarios y mercados de la información: su importancia en la currícula de las escuelas de Bibliotecología. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 19 (1) enero-junio. pp.15-31
- Hernández, P. (1993). El perfil del usuario de la información. *Investigación Bibliotecológica*. 7 (15). pp.16-20.
- Hernández, P. (2003). Análisis metodológico para abordar el fenómeno usuario de la información en América Latina. *Investigación Bibliotecológica*. 17 (35). pp.5-31.
- Historia de Google*. Disponible en: <https://www.google.com/about/company/history/?hl=es>. [Acceso: 5 de agosto 2015].
- Izquierdo, M. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 13(26), ene.-jun. pp.112-134.
- Jenne, G., Zwei, G. (2014). Eine mediothek: two highschoools one media center. *BuB: Forum Bibliothek und Information*. 66 (3). pp.172-174.
- Knox, S., Claire Hendrix, I. (2012) *Information survival skill*: Licenciado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Kuhlthau, C.C., Maniotes, L.K., Caspari, A.K. (2012) *Guided inquiry design: a framework for inquiry in your school*. Santa Barbara, CA. : ABC-CLIO. pp.16-17
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19 (2). pp. 5-20.
- Line, M. B. (1975). Draft definition: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib proceedings*, 27 (2). pp.308-313
- Lingnan University. Library Reminder: Library User Satisfaction Survey 2012. Disponible en: <http://www.library.ln.edu.hk/whatsnew/library-notices/reminder-library-user-satisfaction-survey-2012> [Acceso: 10 noviembre 2016]
- Pew International & America Life Project (2001) Students prefer the use of the Internet to libraries when it comes to performing their homework. *Opinion, Los Angeles, CA*, (Septiembre 5), pp.10-15.

- Mann, T. (1998). *The Oxford guide to library research*. New York : Oxford University Press. p.316.
- Marketingpower.com, de la American Marketing Association (A.M.A.), Sección: Resource Library – Dictionary. Disponible en:* http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C
[Acceso: 1 septiembre 2015]
- Martínez, H. y Avila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. México : Cengage, 2010. p.46
- Mata, N. (2006). *Formación de usuarios en la biblioteca de la preparatoria Salvador Allende, del sistema de bachillerato del Gobierno del Distrito Federal*. Licenciado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Meadows, A. J. (1994). *Innovation in information : Twenty years of the British Library research and development department*. London : Bowker-Saur. pp.25-34
- Meca, D. y Jaime, T. (2007). *Swim: consigue lo que te propones*. Barcelona, España: Bresca. p.12
- Menzel, H. (1966) Information needs and use in science and technology. *Annual review of information science and technology*. 1. pp.41-69
- México. INEGI. Estadísticas a propósito del... día mundial del internet (17 de mayo) : datos nacionales. Disponible: <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf>
[Acceso: 22 de julio 2016]
- Moody, R. B. (c1995). *Coming to terms : subject search strategies in the school library media center*. New York : Neal-Schuman.
- Moriyama, J., Satou, M., King, C. (2002). Problem-solving abilities produced in project based technology education. *Journal of Technology Studies*. 28 (2), pp.154.
- Naranjo Velez, E. (2005, Junio). *Formación de Usuarios de la Información y procesos formativos: hacia una conceptualización*. Investigación Bibliotecológica, 19 (38) pp.21-27
- ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science. Disponible en: <http://www.library.ucsb.edu/research/db/1182>
[Acceso: 06 enero 2016]
- Paisley, W. J. (1968) *Information needs and uses*. Annual review of Information Science and Technology, (3). pp.1-30
- Palacios, J. T. (2006). Servicios de información en el siglo XXI. Parte: Políticas de estado en relación con los servicios de información en México. *Servicios bibliotecarios*. México: UNAM. FFyL. pp. 23-30.

- Pérez Pulido, M. (2015) *Los estudios de usuarios: conceptos y planteamientos para su elaboración* [En línea] Disponible en: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/13636/PONENCIA_Los%20estudios%20de%20usuarios_Margarita%20P%C3%A9rez%20Pulido.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Acceso 23 Jul. 2016].
- Philip, K. (2003). *Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z*. México: Pearson Educación S.A. pp.8-9.
- Pinto, M. (2014). Comportamiento informacional en una comunidad científica formada a partir de la implementación de proyectos colaborativos institucionales. *Perspectivas em Ciência da Informação*, (19).4, p.53
- Prasad, H.N. (1992). *Information needs and users*. Varanasi Indian: Bibliographic Center. p.32
- Quintana Pali, Guadalupe. Las bibliotecas públicas en México 1910-1940. México: SEP-DGB, 1988. *Historia de las bibliotecas en México* (3). pp. 136-139, 146-174
- Ramírez, C. A. (2007). Las comunidades indígenas como usuarios de la información. *Investigación bibliotecológica*, 21 (43). pp.209-230.
- Ramírez, C. D. M. (2016). *Estudio comparativo de las colecciones de recursos electrónicos en bibliotecas escolares de nivel preparatoria del bachillerato internacional*. Licenciatura en Bibliotecología. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Reitz, J. M. *Dictionary for Library and Information Science*. Disponible en: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx [Acceso: 24 enero 2015]
- Rendón, N. E. (1999). En torno al usuario de la información. Información: producción, comunicación y servicios. *La revista de las fuentes y los servicios de información profesional*. 9 (40), invierno. p. 9-12.
- Rendón, M. Á. (2013). *El objeto de estudio de la bibliotecología, documentación, ciencia de la información : propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Resource Description and Access* (RDA) - Library of Congress. Recuperado de: <https://www.loc.gov/aba/rda/> [Acceso: 19 abril 2017]
- Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario : un concepto en alza. *Anales de Documentación*, (3), pp.139-153.
- Rodríguez, A. (2006). *La brecha digital y sus determinantes*. México: UNAM. CUIB. p.22

- Romanos de Tiratel, S. (2000). Conducta informativa de los investigadores argentinos en humanidades y ciencias sociales. *Revista Española de Documentación Científica*, 23 (3), p. 267-285.
- Salazar, J. J. (2002). *Automatización de las bibliotecas del Colegio de Bachilleres*. Ingeniería en computación. Universidad Nacional Autónoma de México, ENEP Aragón.
- Sáenz, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. p.375
- Sección: Marketing glossary [en línea]. Recuperado de: <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>,
[Acceso: 22 julio 2016]
- Shenton, A. K., Johnson, A. (2008.) Die Perspektiven junger leute im hinblick aus das informationskonzept-erneut hinterfra. *IFLA Journal*, 34 (3), pp.238-255
- Silva, E. (2006) BIBLIOTEC II: o bibliotecário como mediador propiciando a inclusão informacional, social, educacional e digital através da EAD. *Inf. & Soc.:Est., João Pessoa*, (16).2 jul.-dec., pp.119-131.
- Solis, A. (2015, septiembre 9) Gasto en Educación disminuirá 5,697 mdp en 2016. *Forbes*. [en línea] Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/gasto-en-educacion-disminuira-5697-mdp-en-2016/#gs.VoREo94>
[Acceso: 05 febrero 2016]
- Soohyung, J. y Namjoo, C. (2016). *Understanding users' continuance intention to use online library resources based on an extended expectation-confirmation model*. [Electronic Library]. (34) 4, pp.554-571.
- Spitz, H. H. (1980). Behavior. *American Journal of Mental Deficiency*. 84 (6), pp.641-641.
- Taylor, R. S. (1968) Question negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Library*. (29). pp.178-199.
- Tornüdd, E. (1959) Study on the use of scientific literature and reference services by Scandinavian scientists and engineers engaged in search and developments. *Proceedings of the International Conference on Scientific Information*. Washington, 1958. Washington: National Academy of Science. pp.19-76
- Tracy, B. (2016). *Sales Success* New York: AMACOM. p.97
- Vasconcelos, José (1967). *Breve historia de México*. México: Fernandez Editores. p.127

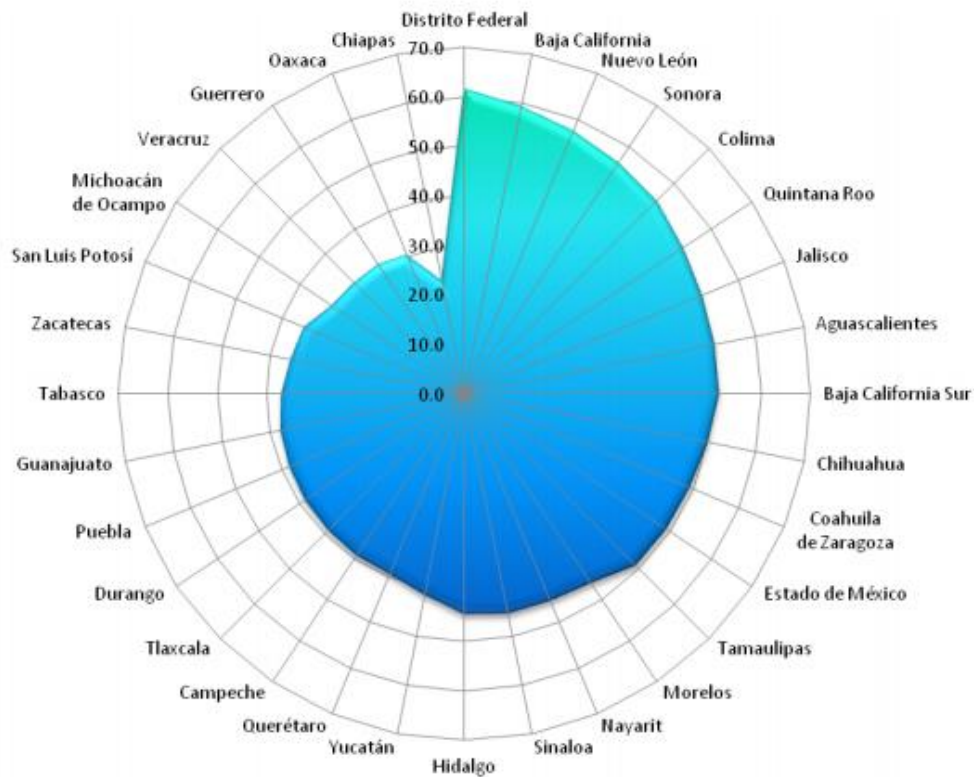
- Vega, L. (2015). Espacios de lectura en las bibliotecas del bachillerato de la UNAM. Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Walsh, S., D'Elia, G. (1983, April). User Satisfaction with Library Service: A Measure of Public Library Performance? *The library quarterly : information community, policy*. 53 (2). pp.109-133
- Walton, S. M. (2011) Las diez reglas de Sam W. para un negocio exitoso. *Ato nivel*. Sept. 6, pp.231-243.
- Wikipedia* (2017) *Autodefinition e historia*. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia> [Accesado: 14 julio 2015]
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behavior. *Information Science Special Issues*. 3 (2). pp.49-55

Anexos

Anexo 1

Figura 16

Uso porcentual de Internet por Entidad Federativa 2014



(México. INEGI. Estadísticas a propósito del... día mundial del internet (17 de mayo): datos nacionales. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf>

Anexo 2

Cuestionario

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer los hábitos en el uso de las fuentes y los recursos documentales (libros, revistas, páginas y sitios web, documentos electrónicos, etcétera) en los alumnos de bachillerato.

Siéntete con libertad de contestar con toda franqueza, tus respuestas son confidenciales y sólo serán usadas para efectos de esta investigación académica.

Instrucciones: Marca la opción más deseada con una equis "X", salvo en los casos en los que se te pida numerar las opciones por orden de importancia para ti, los cuales estarán identificados con una leyenda.

A) DATOS GENERALES

Edad: _____

Género: Masculino Femenino

Nacionalidad: Mexicana Otra _____

Grado escolar _____

Lengua materna o principal idioma que se habla en tu casa _____

Eres hijo único sí no , tengo _____ hermanos

Colonia, región o Súper Manzana en la que vives _____

La casa en donde habitas es: propia rentada prestada

¿Tu hogar cuenta con servicio de Internet? Sí No

¿Cuentas con algún dispositivo electrónico (PC, Laptop, tableta, Celular) en casa? No Sí , cuál o cuáles _____

Combinas tus estudios, con alguna trabajo remunerado:

Sí No

B) FUENTES DE INFORMACIÓN

1. ¿Cuentas con libros de consulta (diccionarios, enciclopedias, textos científicos y/o literarios, etcétera) en casa? Sí No

2. De manera personal (o familiar) ¿tienes suscripción a alguna publicación (revista o diario) que recibas periódicamente impreso o en línea?

a) Sí Cuál _____

b) No

3. ¿Cuál información crees que sea mejor? (numera del 1 al 3 en orden de importancia para ti)

- La publicada en libros revistas, reportes, etcétera.
- La publicada en medios electrónicos e Internet
- Otra _____

C) COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

4. Tus tareas escolares, de investigación, las realizar generalmente: (numerar las opciones del 1 al 5, por orden de importancia para ti)

- En casa
- En casa de algún familiar
- En la biblioteca de tu escuela
- En la biblioteca pública
- Otros, especifica _____

5. Cuando realizas tus tareas escolares prefieres consultar
- Materiales impreso**
 - Materiales electrónicos**
6. ¿Consultas la biblioteca de tu escuela?
- Sí**
 - No (pasa a la pregunta 8)**
7. Con qué frecuencia visitas la biblioteca de tu escuela
- Todos los días**
 - Más de una vez por semana**
 - Una vez cada semana**
 - Una vez cada quince días**
 - Una vez cada mes**
 - Nunca**
8. ¿Consultas la biblioteca pública de tu localidad?
- Sí**
 - No (pasa a la pregunta 10)**
9. Con qué frecuencia visitas la biblioteca pública
- Todos los días**
 - Más de una vez por semana**
 - Una vez cada semana**
 - Una vez cada quince días**
 - Una vez cada mes**
 - Nunca**
10. ¿Sabes usar el catálogo de biblioteca?
- No** **Sí**
11. Para hacer uso de algún libro de la biblioteca ¿qué acción llevas a cabo como primera opción? (numera del 1 al 5 en orden de importancia para ti)
- **Recurras al bibliotecario para que te oriente**
 - **Usas el catálogo de biblioteca**
 - **Vas directo a la estantería para buscarlo**
 - **Le preguntas a algún compañero**
 - **Otra**
12. Cuando consultas los materiales electrónicos ¿en qué dispositivo lo haces principalmente? (numerar las opciones del 1 al 4 por orden de importancia p' ti)
- **PC** '
 - **Laptop** '
 - **Tableta** '
 - **Celular** '
13. Qué tipo de material empleas cuando realizas tus trabajos escolares (numerar las opciones del 1 al 7, por orden de importancia para ti)
- **Libros** '
 - **Revistas** '
 - **Enciclopedias, diccionarios, manuales etcétera,** '
 - **Tesis** '
 - **Videos** '
 - **Bases de datos** '
 - **Otro, especifica** _____
- 14.Cuál es el buscador que más utilizas en tus investigaciones
- Google*
 - Safari
 - Operator
 - Explorer
 - Firefox
15. Cuando requieres utilizar la Internet para realizar tus tareas escolares, ¿qué sitios Web utilizas más?
- _____
- _____

-
16. ¿Por qué utilizas más estos sitios Web? (numerar las opciones del 1 al 6, por orden de importancia para ti)
- **Tienen lo que busco**
 - **Porque localizo de manera rápida la información**
 - **Porque me lo solicito el maestro**
 - **Tienen un buen nivel académico**
 - **Ya me acostumbré a usar este sitio web**
 - **La información que contienen es de fácil comprensión para mi**
17. ¿Cuáles son las obras más fáciles de consultar para ti?
- b) Impresas
 - c) Electrónicas
 - d) Es indistinto
18. Cuando consultas una obra impresa o electrónica, ¿lees el contenido para saber si es adecuado a tu nivel escolar?
- a) **Sí, lo leo y lo analizo**
 - b) **Leo un poco del contenido**
 - c) **Sólo leo el título**
19. Cuando encuentras la información que buscabas vía Internet, ¿cómo la usas en tus trabajos escolares?
- a) **Copio y pego, pero la analizo y hago una síntesis**
 - b) **Copio y pego y sólo quito un poco de información**
 - c) **Sólo copio y pego la información**
 - d) **Leo, analizo y parafraseo la información**
 - e) **Otra**
-
20. Sabes qué son los derechos de autor
- a) **Sí**
 - b) **No**
21. Qué haces cuándo usas información idéntica a la expresada por el autor?, tú: (numerar las opciones del 1 al 4, por orden de importancia para ti)
- **Le das crédito a sus ideas a través de una cita bibliográfica**
 - **Sólo la pongo entre comillas para identificar que no es mía la idea**
 - **No la identifico y simplemente anoto la obra consultada en la bibliografía del trabajo**
 - **No sabía que se tenía que identificar, pero ahora ya lo sé**
22. Imagina hacer tus tareas escolares sin Internet, ¿crees que serías capaz o necesitaría conocer más las técnicas de investigación en libros y revistas?
- a) **Si sería capaz de hacerlo sin ayuda**
 - b) **Necesitaría ayuda de un bibliotecario o maestro**
 - c) **No sería capaz de hacerlo**
23. Consideras que en este momento tengas alguna dependencia a la consulta a través de Internet (Asigna un número por orden de importancia)
- a) **Mucho**
 - b) **Un poco**
 - c) **Nada**
24. ¿Cuáles son las ventajas que crees que haya al consultar en Internet? (puedes marcar más de una opción)
- a) **Más rapidez**
 - b) **Mayor número de opciones**
 - c) **Puedo consultar a través de cualquier dispositivo electrónico que tenga acceso a una red**
 - d) **Tiene opciones de traducir la información**

- e) Hago más rápido mi tarea
f) Puedo consultar cualquier tipo de información
g) Me evita pensar, es mejor usar las ideas de otros

h) Otras

—

25. ¿Crees que el acceso a la información impresa y electrónica sea un derecho que debamos tener como parte de la educación?

Sí ¿Por qué?

No ¿Por qué?

26. Consideras que sea esencial que las bibliotecas públicas y escolares cuenten con servicios impresos y electrónicos que estén a la vanguardia y te permitan investigar las tareas escolares

Sí ¿Por qué?

No ¿Por qué?

Anexo 2

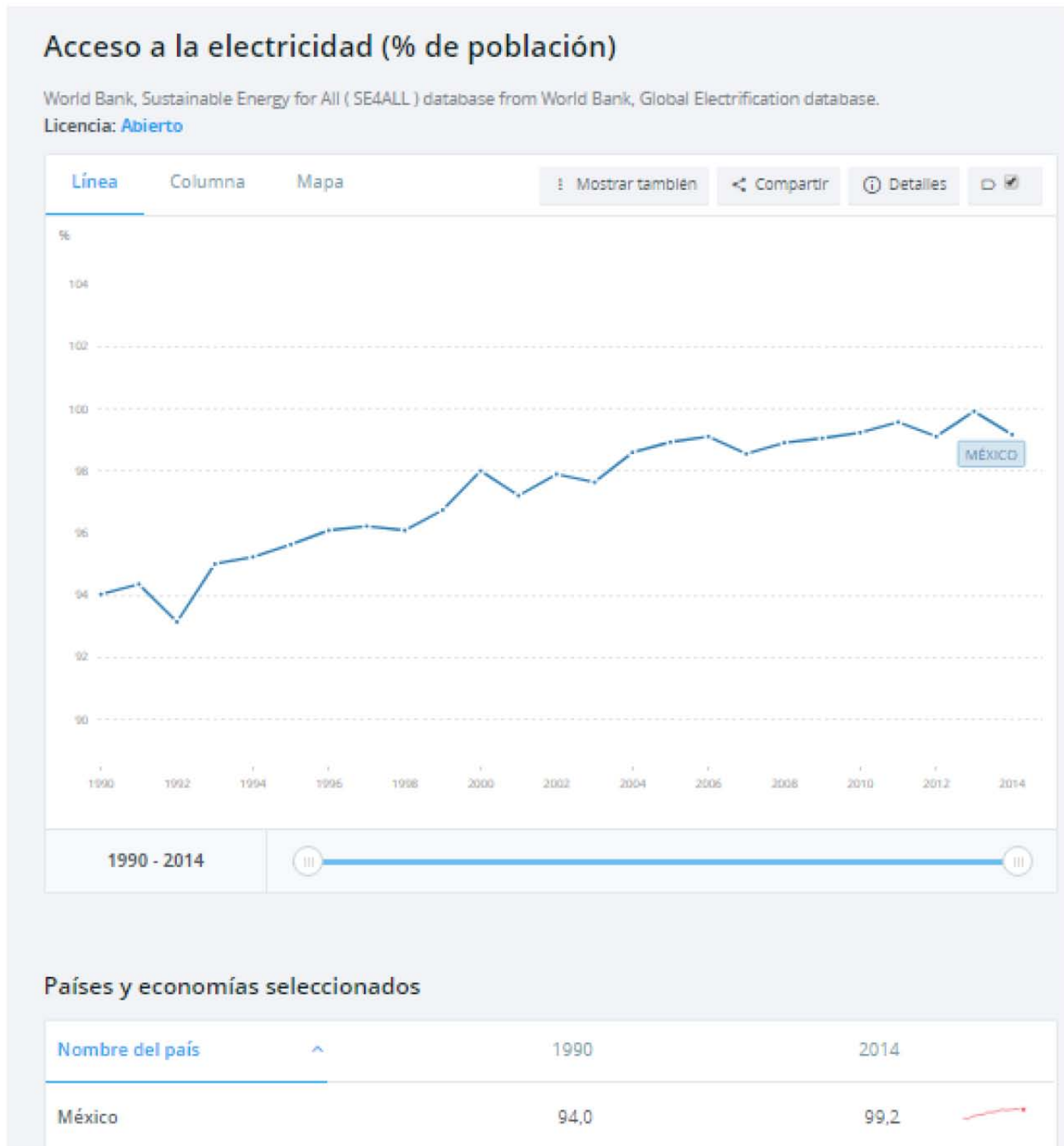
Tabla 89
Sitios web más consultados

Preferencia a resultados mexicanos.	Preferencia a resultados a nivel internacional
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Google.com.mx</i> 2. <i>Youtube.com</i> 3. <i>Google.com</i> 4. <i>Facebook.com</i> 5. <i>Live.com</i> 6. <i>Yahoo.com</i> 7. <i>Wikipedia.org</i> 8. <i>Mercadolibre.com.mx</i> 9. <i>Blogspot.mx</i> 10. <i>Caliente.mx</i> 11. <i>Msn.com</i> 12. <i>Perfectoolmedia.com</i> 13. <i>Twitter.com</i> 14. <i>Netflix.com</i> 15. <i>Whatsapp.com</i> 16. <i>Instagram.com</i> 17. <i>Xvideos.com</i> 18. <i>Adf.ly</i> 19. <i>Debate.com.mx</i> 20. <i>Uptodown.com</i> 21. <i>Wordpress.com</i> 22. <i>Amazon.com.mx</i> 23. <i>Popads.net</i> 24. <i>Mileroticos.com</i> 25. <i>Unam.mx</i> 26. <i>Sat.gob.mx</i> 27. <i>Ouo.io</i> 28. <i>Slideshare.net</i> 29. <i>Animeflv.net</i> 30. <i>Taringa.net</i> 31. <i>Ntd.tv</i> 32. <i>Mediafire.com</i> 33. <i>Mundo.com</i> 34. <i>Shink.in</i> 35. <i>Microsoft.com</i> 36. <i>Tumblr.com</i> 37. <i>Sopitas.com</i> 38. <i>Amazon.com</i> 39. <i>Eluniversal.com.mx</i> 40. <i>Reddit.com</i> 41. <i>Adexchangeprediction.com</i> 42. <i>Mega.nz</i> 43. <i>Pornhub.com</i> 44. <i>T.co</i> 45. <i>Ebay.com</i> 46. <i>Pinterest.com</i> 47. <i>Wikia.com</i> 48. <i>Savefrom.net</i> 49. <i>Linkedin.com</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Google</i> 2. <i>YouTube</i> 3. <i>Facebook</i> 4. <i>Baidu</i> 5. <i>Wikipedia</i> 6. <i>Yahoo!</i> 7. <i>Google India</i> 8. <i>Tencent QQ</i> 9. <i>Reddit</i> 10. <i>Taobao</i> 11. <i>Twitter</i> 12. <i>Amazon</i> 13. <i>Sohu</i> 14. <i>Google Japan</i> 15. <i>Tmall</i> 16. <i>Windows Live</i> 17. <i>VK</i> 18. <i>Instagram</i> 19. <i>Sina Corp</i> 20. <i>JD.com</i> 21. <i>Sina Weibo Weibo.com</i> 22. <i>Qihoo 360.cn</i> 23. <i>Google Germany Google.de</i> 24. <i>Google UK</i> 25. <i>LinkedIn</i> 26. <i>Google Francia</i> 27. <i>Google Rusia</i> 28. <i>List.tmall.com</i> 29. <i>Google Brasil</i> 30. <i>Yandex</i> 31. <i>Google Hong Kong</i> 32. <i>Yahoo! Japan</i> 33. <i>Netflix</i> 34. <i>Google Italia</i> 35. <i># t.co URL Shortening</i> 36. <i>Ntd.tv</i> 37. <i>Imgur</i> 38. <i>Google España</i> 39. <i>eBay</i> 40. <i>Onclkds.com</i> 41. <i>Hao123</i> 42. <i>Bing</i> 43. <i>Pornhub</i> 44. <i>MSN</i> 45. <i>Microsoft</i> 46. <i>WordPress.com</i> 47. <i>Google Canada</i> 48. <i>LiveJasmin</i> 49. <i>Twitch.tv</i> 50. <i>Aliexpress.com</i>

(Top sites 2017. Alexa: an Amazon Company Recuperado de <http://www.alexa.com/topsites/countries/MX>)

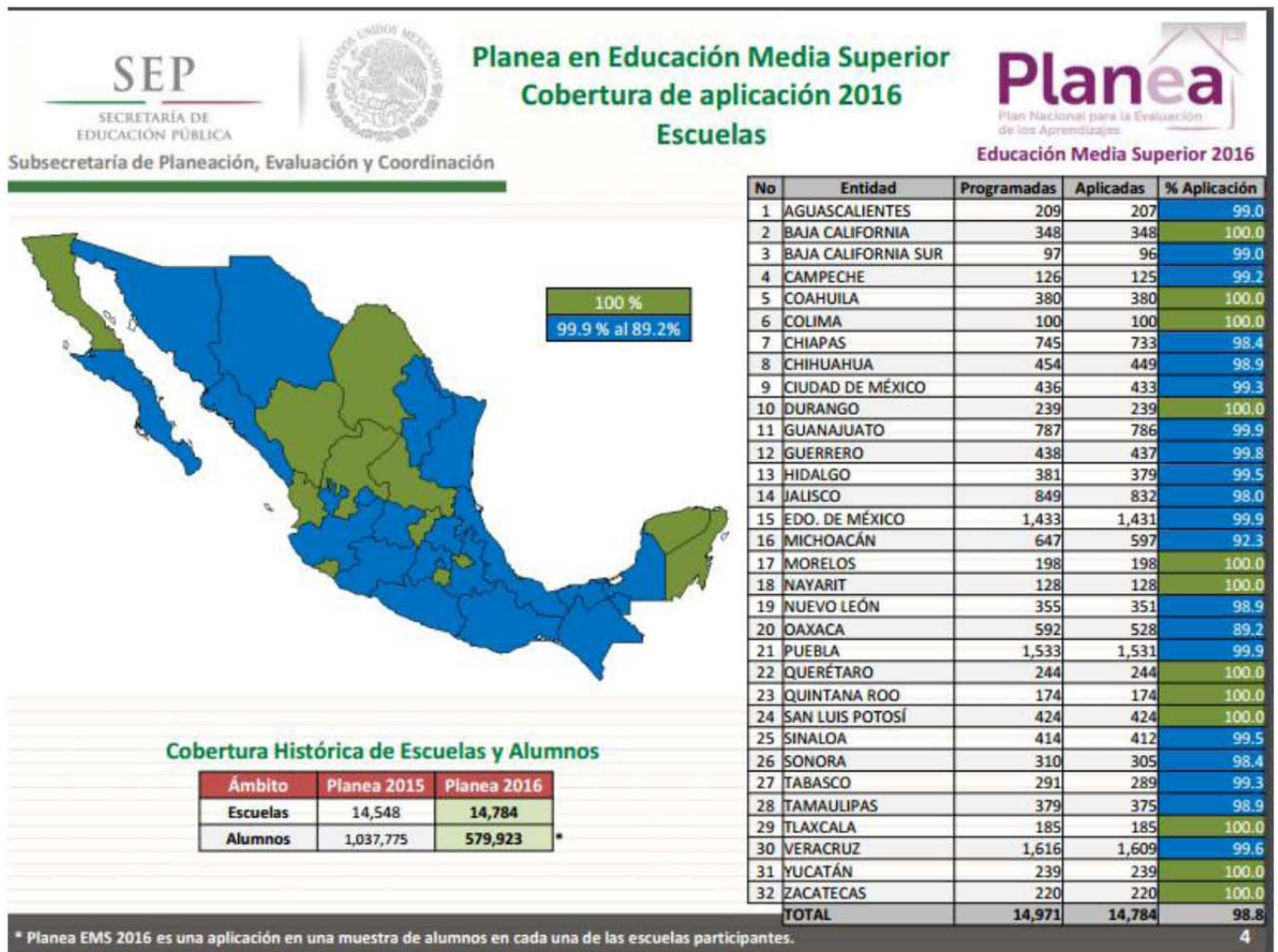
Anexo 3

Figura 17
Acceso eléctrico en México



Anexo 4

Figura 18
Resultados de la prueba PLANEA obtenidos por COBACH Cancún 3



RESULTADOS DE LOS ALUMNOS EVALUADOS EN MI ESCUELA LENGUAJE Y COMUNICACIÓN (COMPRENSIÓN LECTORA)

Porcentaje de alumnos del último grado de la Escuela, Entidad y Nacional, en cada Nivel de Logro y en el mismo Subsistema COBACH y Grado de Marginación MUY BAJO

	Año	I	II	III	IV
Escuela	2015	59.3%	21.0%	8.6%	11.1%
	2016	47.7%	20.0%	27.7%	4.6%
Entidad	2015	63.0%	16.8%	13.9%	6.3%
	2016	32.6%	25.3%	27.3%	14.9%
Nacional	2015	48.8%	20.4%	21.9%	9.0%
	2016	45.4%	25.7%	20.2%	8.7%

Porcentaje nacional de alumnos del último grado en cada Nivel de Logro. Incluye las escuelas del país de todos los Subsistemas y Grados de Marginación.

	Año	I	II	III	IV
Nacional Global	2015	43.3	20.7	23.8	12.2
	2016	43.3	20.7	23.8	12.2

I

Los alumnos que se encuentran en este nivel de Logro demuestran deficiencias en el desarrollo de los conocimientos y habilidades relacionados con las competencias disciplinares básicas que se esperan de los egresados de la educación media superior; además, todavía presentan dificultad para realizar las tareas que se indican en los niveles II, III y IV, ya que solo muestran habilidad para identificar elementos de información que se incluyen de manera explícita en textos apelativos, argumentativos, expositivos y narrativos.

II

Los alumnos que se encuentran en este nivel de logro son capaces de identificar, relacionar y ordenar elementos de información explícitos o implícitos que aparecen a lo largo de distintos tipos de texto; por ejemplo, el tema central de uno o varios párrafos, el significado de enunciados connotativos, así como elementos discursivos presentes en el texto, entre ellos, opiniones y hechos; además, utilizan el contexto e identifican los usos normativos de la lengua para reconocer la función comunicativa del texto. Sin embargo, todavía demuestran un dominio deficiente de las tareas que se indican en los niveles III y IV.

III

Además de dominar los conocimientos y habilidades del nivel II, los alumnos que se encuentran en este nivel de logro son capaces de relacionar información explícita e implícita en los textos, con conocimientos previos, para elaborar conclusiones simples; seleccionan y distinguen elementos de información que se presentan a lo largo de un escrito, con referencia a un criterio de relación específico: causa-efecto, comparación-contraste, concepto-ejemplo, problema-solución y argumento-contraargumento; además, relacionan ideas y conceptos para identificar la función de elementos gráficos o de apoyo, y vinculan información que aparece en distintas partes del texto para sintetizar sus apartados y reconocer su tema o asunto central. Sin embargo, todavía demuestran un dominio deficiente de las tareas que se indican en el nivel IV.

IV

Además de dominar los conocimientos y habilidades de los niveles II y III, los alumnos que se encuentran en este nivel de logro son capaces de reconocer la función de recursos discursivos (opiniones, explicaciones que apoyan argumentos y descripciones) y elementos estructurales y de contenido (introducción, planteamiento del problema, personajes, acciones principales, información contextual y nudo de un relato, entre otros). Evalúan el contenido y la estructura en que se organiza un texto, por lo que son capaces de identificar su sentido global, la intención comunicativa del autor y la secuencia lógica del proceso comunicativo. Adicionalmente, sintetizan el contenido de un texto y reconocen su propósito comunicativo por medio de inferencias, hipótesis, premisas, y la identificación de argumentos, contraargumentos y soluciones, haciendo uso de información externa o conocimientos previos.

MATEMÁTICAS

Porcentaje de alumnos del último grado de la Escuela, Entidad y Nacional, en cada Nivel de Logro y en el mismo Subsistema COBACH y Grado de Marginación MUY BAJO

	Año	I	II	III	IV
Escuela	2015	48.8%	36.6%	8.5%	6.1%
	2016	61.5%	29.2%	9.2%	0.0%
Entidad	2015	68.1%	23.4%	6.3%	2.3%
	2016	39.4%	37.0%	17.8%	5.9%
Nacional	2015	56.0%	27.6%	11.3%	5.1%
	2016	50.2%	30.6%	13.8%	5.4%

Porcentaje nacional de alumnos del último grado en cada Nivel de Logro. Incluye las escuelas del país de todos los Subsistemas y Grados de Marginación.

	Año	I	II	III	IV
Nacional	2015	51.3	29.9	12.4	6.4
Global	2016	51.3	29.9	12.4	6.4

I

Los alumnos que se encuentran en este nivel de logro demuestran deficiencias en el desarrollo de los conocimientos y habilidades relacionados con las competencias disciplinares básicas que se esperan de los egresados de la educación media superior; además, todavía presentan dificultad para realizar las tareas que se indican en los niveles II, III y IV, ya que solo muestran habilidad para resolver problemas directos que requieren efectuar operaciones básicas con números enteros e identificar elementos gráficos.

II

Los alumnos que se encuentran en este nivel de logro son capaces de aplicar procedimientos aritméticos y geométricos simples para la comprensión de diversas situaciones similares a las que se estudian en el aula, además de la identificación de relaciones espaciales. Realizan operaciones con fracciones, porcentajes o con signos de agrupación; representan gráficamente series de números, o describen el comportamiento de sucesiones numéricas y la relación entre ellas. Transforman modelos matemáticos de naturaleza algebraica o geométrica cuando enuncian en lenguaje común una expresión algebraica y viceversa, además de que resuelven problemas geométricos bidimensionales y tridimensionales que involucran transformaciones y el manejo de los elementos de las figuras. Resuelven sistemas de ecuaciones e identifican la combinación de procedimientos necesarios para solucionar diferentes ejercicios. Sin embargo, todavía demuestran un dominio deficiente de las tareas que se indican en los niveles III y IV.

III

Además de dominar los conocimientos y habilidades del nivel II, los alumnos que se encuentran en este nivel de logro son capaces de analizar las relaciones entre dos o más variables de un problema contextualizado para estimar u obtener un resultado. Resuelven problemas relacionados con procesos sociales o naturales que involucran variables y unidades físicas, y realizan cálculos con razones y proporciones. Resuelven problemas matemáticos aplicando diferentes enfoques, ya sea que requieran del planteamiento de ecuaciones, la aplicación del teorema de Pitágoras o de conceptos como el mínimo común múltiplo y el máximo común divisor, o exijan estimar soluciones para problemas aritméticos, geométricos o variacionales. Además, extraen información de tablas o gráficas para resolver problemas que involucran operaciones. Sin embargo, todavía demuestran un dominio deficiente de las tareas que se indican en el nivel IV.

IV

Además de dominar los conocimientos y habilidades de los niveles II y III, los alumnos que se encuentran en este nivel de logro son capaces de evaluar el entorno e integrar los datos obtenidos mediante diferentes procedimientos matemáticos, para contrastarlos con modelos establecidos o situaciones reales. Leen e interpretan tablas, gráficas e información textual cuando resuelven problemas contextualizados que requieren de estimaciones, conversiones, análisis de información gráfica o sucesiones. Cuantifican y representan matemáticamente las magnitudes del espacio para resolver problemas que implican el manejo de figuras planas y tridimensionales, así como las propiedades geométricas de figuras incompletas. Adicionalmente, realizan cálculos a partir de dos funciones lineales o cuadráticas que se muestran de manera independiente y mediante representaciones numéricas, textuales, gráficas o tabulares.