



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LA COMUNIDAD
DE TLAXMALAC, GUERRERO**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

PRESENTA:

FABIÁN MARTÍNEZ ORTIZ



ASESOR:

DR. JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, 2021



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.

Dedicatoria

Siempre he sentido una profunda conexión con la comunidad donde nací, la investigación está dedicada al pueblo de Tlaxmalac, a su gente la cual considero mi familia.

Agradecimientos

Alma Delia Ortiz Ramírez por ser la persona que siempre creyó en mí.

Fernando Martínez Uribe por mostrarme la importancia del trabajo duro.

Fernando Martínez Ortiz por tu compañía y buenos momentos.

Irene Uribe Taboada por tus buenas comidas y por consentirme tanto.

Esteban Martínez Antonio por tu gran apoyo en mis proyectos.

Guillermina Ramírez Saldaña por enseñarme la humildad.

Abdón Ortiz Guzmán por tus sabias palabras.

Mafalda Villa por tu gran amor.

Agradezco profundamente al doctor Juan José Calva González por asesorarme en la realización de esta investigación. De igual manera a la doctora Antonia Santos Rosas, al doctor Fermín López Franco, a la doctora Angélica Guevara Villanueva y a la maestra Leslie María González por dedicar su valioso tiempo a la revisión de este trabajo.

A los buenos profesores de la Facultad de
Filosofía y Letras, sin ellos no seríamos nada.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN	5
1.1 La necesidad	6
1.1.1 Sobre el término necesidad	6
1.1.2 Teoría de la necesidad de Maslow	9
1.1.3 Teoría de la motivación de McClelland	11
1.2 Las necesidades de información	15
1.2.1 Antecedentes sobre los estudios de necesidades de información	15
1.2.2 Conceptos sobre la necesidad de información	18
1.2.3 Tipos de necesidades de información	20
1.3 Estudios sobre necesidades de información en comunidades indígenas	23
1.3.1 Métodos para el estudio de necesidades de información en comunidades indígenas	27
1.3.2 La necesidad de estudiar a las comunidades indígenas	30
CAPÍTULO 2. LA COMUNIDAD DE TLAXMALAC, GUERRERO	32
2.1 Datos generales de Tlaxmalac, Guerrero	33
2.1.1 Ubicación	33
2.1.2 Población	35
2.1.3 Geografía	35
2.2 Antecedentes de Tlaxmalac, Guerrero	36
2.2.1 Contexto Prehispánico	36
2.2.2 Contexto Colonial	39
2.3 Contexto actual de Tlaxmalac, Guerrero	41
2.3.1 Costumbres y tradiciones	42
2.3.2 Modo de gobierno	47
2.3.3 Servicios y actividades económicas	48
2.3.4 Educación	50

2.4 La biblioteca Municipal de Tlaxmalac, Guerrero Profr. Samuel Cuevas García	52
2.4.1 Colecciones	52
2.4.2 Organización documental	54
2.4.3 Servicios	54
2.4.4 Usuarios	55
2.4.5 Personal	56
2.4.6 Inmueble	56
2.4.7 Contexto	57
2.4.8 Propuestas de mejora en los servicios de información	59

CAPÍTULO 3. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE TLAXMALAC, GUERRERO

	61
3.1 Las necesidades en Tlaxmalac	62
3.1.1 Metodología	62
3.1.2 Aplicación	66
3.1.3 Materiales	66
3.2 Análisis de resultados	67
3.3 Discusión	94

CONCLUSIONES	101
PROPUESTAS	106
OBRAS CONSULTADAS	108
ANEXO 1	115
ANEXO 2	117
ANEXO 3	130
ANEXO 4	134
ANEXO 5	136
ANEXO 6	149

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las necesidades y sus relaciones según Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn	8
Figura 2. Pirámide de las necesidades de Maslow	10
Figura 3 Cuadro de la teoría de las necesidades motivacionales de David McClelland	14
Figura 4. Estudios de necesidades de información en sectores sociales desprotegidos	25
Figura 5. Estudios de necesidades de información en comunidades indígenas	26
Figura 6. Metodologías por tipos de comunidad	28
Figura 7. Regiones del Estado de Guerrero	33
Figura 8. Región norte del Estado de Guerrero	34
Figura 9. Mapa de uso potencial pecuario	34
Figura 10. Museo Arqueológico e Histórico de Tlachmalacatl	37
Figura 11. Lámina de tributo	38
Figura 12. Detalle de topónimo de Tlachmalacac	38
Figura 13. Topónimo actual de Tlaxmalac, Guerrero	39
Figura 14. Ubicación de la Biblioteca Municipal de Tlaxmalac, Guerrero	58

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Iglesia de Tlaxmalac, Guerrero	41
Fotografía 2. Petrograbado de guerrero o gobernante	41
Fotografía 3. Rama de árbol de Olinalé (Linaloé) en Tlaxmalac, Guerrero	44
Fotografía 4. Portada de documental Semana Santa Tlaxmalac, 2019	45
Fotografía 5. Comisaría municipal de Tlaxmalac, Guerrero	47
Fotografía 6. Centro de Salud Rural de Tlaxmalac, Guerrero	49
Fotografía 7. Interior de la biblioteca, colecciones y mobiliario	53
Fotografía 8. Biblioteca Municipal de Tlaxmalac, Guerrero	57
Fotografía 9. Estantería de la biblioteca	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo	67
Gráfico 2. Edad	68
Gráfico 3. Escolaridad	69
Gráfico 4. Continuación de estudios	70
Gráfico 5. Idiomas hablados en la comunidad	72
Gráfico 6. Segunda lengua	73
Gráfico 7. Idiomas	74
Gráfico 8. Interés por aprender otro idioma	75
Gráfico 9. Intereses en otras lenguas	76
Gráfico 10. Conocimientos de la historia del pueblo	78
Gráfico 11. Actividades económicas	79
Gráfico 12. Actividades cotidianas	81
Gráfico 13. Tiempo libre	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable dependiente e independiente	63
Tabla 2. Materiales	66
Tabla 3. Intereses de estudio	71

Introducción

Se tiene la teoría de que hace unos 3,800 millones de años existió el antepasado común no solo de usted y del autor de esta investigación, sino de todo aquel organismo que posee vida y fue LUCA (Last Universal Common Ancestor). De acuerdo con Neofronteras este antepasado común “era un ser extremófilo amante del calor que se alimentaba de hidrógeno gaseoso en un mundo carente de oxígeno libre” (2016, párrafo 9).

En este posible organismo se manifestó por primera vez el más mundano de los placeres, comer. Se cree que LUCA se alimentaba de hidrógeno para poder sobrevivir. La necesidad de alimentarse es una necesidad de la más elemental que existe junto con la reproducción para que la vida continúe. A partir de los organismos unicelulares se han desarrollado complejas formas de vida sobre la tierra. Una de estas formas es la humana, los humanos han desarrollado sistemas complejos para poder sobrevivir.

Curiosamente, los seres humanos siguen viviendo en células, pero ahora de grandes cúmulos sociales, que se entrelazan, comunican y mantienen relaciones sumamente complejas entre sus integrantes cumpliendo funciones sociales orquestadas por los mismos individuos.

Los seres humanos al igual que LUCA tienen la necesidad de alimentarse, junto con otras necesidades que se han desarrollado con la evolución. La necesidad es parte de la existencia misma de la sociedad, la necesidad de comer, de reproducirse, de tener abrigo y de encontrar refugio son necesidades *sine qua non* para que la vida pueda continuar.

Ahora bien, el ser humano evolucionó de tal forma que fue indispensable la transmisión de mensajes, ideas, secretos e informaciones varias para sobrevivir. Al día de hoy los seres humanos han perdido la mayoría de sus instintos lo cual produjo una “nueva” necesidad que satisfacer: la de información.

Justificación

En la actualidad la información es uno de los insumos básicos para poder actuar en nuestro día a día, debido a que la información que se necesita no se encuentra preinstalada en los genes humanos, en el documental *Evolución: el juego de Dios* se remite a esta idea de la siguiente manera: “Los humanos hemos evolucionado, de tal forma, que se podría decir que ya casi no tenemos instintos, que nuestra genética se ha ocupado fundamentalmente de hacer hueco en nuestro cerebro a las millones de cosas que tenemos que aprender [...]” (2013, min. 41:20).

Es así, como esta investigación torna sentido. Los estudios de usuarios es uno de los campos que la bibliotecología analiza y donde el estudio de las necesidades de información se establece como un pilar para estudiar al usuario. Las investigaciones en este campo, por lo menos en México, se han concentrado en analizar las necesidades de información en comunidades urbanas. En el caso de la comunidad de Tlaxmalac aún no existen estudios que hayan identificado sus necesidades de información, por lo que esta investigación representa un avance importante para el campo de la bibliotecología y un aporte al desarrollo de la comunidad.

Planteamiento del problema

Con base en la revisión de la literatura en monografías y tesis publicadas en la UNAM no se encontraron investigaciones que hayan descrito las necesidades de información en la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero. De este panorama ha surgido la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero con base en sus características socioculturales?

Objetivos

De acuerdo con el planteamiento del problema, el objetivo general de la investigación será: analizar las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero.

Para alcanzar este objetivo fue necesario analizar las características socioculturales (tradiciones, costumbres, actividades económicas) de la comunidad de Tlaxmalac para describir las necesidades de información, sin olvidar el papel que juega la biblioteca municipal dentro de la comunidad.

Hipótesis

Partiendo esta investigación desde el supuesto de que las necesidades de información dependen directamente de las características socioculturales de la comunidad. Y siendo las características socioculturales como la variable independiente y a las necesidades de información como la variable dependiente.

Estructura

En el capítulo uno se realizó un abordaje sobre la necesidad, describiendo su etimología, definición y concepto. Se mencionan también las teorías sobre la necesidad de Maslow y McClelland. Se describen los antecedentes históricos de los estudios de necesidades de información. Se abordan las necesidades de información, su concepto y los tipos de necesidades informativas que existen. Para finalizar este primer capítulo se habla de los estudios de necesidades de información en comunidades indígenas realizados en la Universidad Nacional Autónoma de México.

En el capítulo dos se habla sobre la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero desde sus diferentes aristas. Comenzando por los aspectos generales de ubicación, población y geografía. Se analiza el contexto en el cual se desarrolló la comunidad, análisis que se dividió en tres partes: el contexto prehispánico, colonial y actual. De la misma forma sus costumbres, tradiciones y antecedentes históricos.

En el capítulo tres se explica la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación. Desde la búsqueda de información para el desarrollo de los capítulos hasta la presentación de los resultados obtenidos. Se realizaron encuestas para recolectar la

información sobre las necesidades de información en la comunidad. Finalizando la investigación con las conclusiones y propuestas.

CAPÍTULO 1

Necesidades de información

Es verdad que todos los seres vivos tienen necesidades, desde alimentarse, buscar refugio y hasta necesidades emocionales, pero ¿a qué nos referimos con la palabra necesidad? En este capítulo se aborda el concepto de necesidad desde diferentes perspectivas, su definición y conceptualización. Además, cuando se habla de necesidad es imposible olvidar la pirámide de necesidades de Maslow y la teoría de la motivación de McClelland. Para finalizar el capítulo uno se describe el concepto de necesidad de información, sus antecedentes históricos y las investigaciones que se han realizado en torno a las comunidades indígenas en la Universidad Nacional Autónoma de México.

Curioso ciclo de aspiraciones: dejar el campo para irse a la ciudad, hacer carrera universitaria, tener coche y prosperar hasta lograr tener una casa de campo... ¿Es éste el largo viaje de ida y vuelta que les proponemos a los campesinos, en dos, en tres, en mil generaciones? ¿No sería más práctico y hasta más barato facilitar desde ahora una vida plenamente humana en el campo? [...]

(Zaid Gabriel, 2009, p. 89)

1.1 LA NECESIDAD

Como en cualquier otro trabajo de la misma envergadura, es notable sentar la base teórica-conceptual de la necesidad, lo cual llevará a establecer el concepto de las palabras que se utilizarán de forma frecuente en el presente documento. Para comprender el concepto de *necesidad de información* se analizará como es debido. Previamente se recopilan conceptos sobre la necesidad y en el apartado subsecuente se muestran a detalle las teorías de la necesidad de Maslow y de McClelland.

El concepto de necesidad en fuentes clásicas del gremio bibliotecológico resulta endogámico. Por ello, se recopilan perspectivas de otras ciencias para acrecentar la visión de partida, por ejemplo, la política, económica, psicológica y ecológica. Sin que esto signifique haber agotado todas las miradas posibles.

1.1.1 Sobre el término necesidad

El génesis de la palabra necesidad se encuentra en el latín *necessitas*. El vocablo procedió consecuentemente en el verbo *cedere*, que significa marcharse o alejarse. La palabra se encuentra estructurada por la negación *ne* y el verbo *cedere* que resulta en una relación imperativa del individuo con algo (Diccionario Etimológico Español en Línea, 2019). Según Calva (1991) La necesidad humana es una manifestación de una o múltiples reacciones expresadas por medio del sistema nervioso. Las causas de dichas necesidades serán factores externos al ser humano.

En relación con lo precedente, el *Diccionario del Español de México (DEM)* (2019) en su tercer sentido define sustraer como evitar/apartarse de algo, que redirige al significado etimológico. Esta acepción figura la imagen del esclavo, un ser dominado y desprovisto de su libertad. Si a un individuo le es imposible sustraerse de ese algo entonces se convierte en esclavo de ella, por lo que la necesidad es una especie de esclavitud. Permaneciendo en el *DEM*, en su primera acepción define a la necesidad como aquel requisito indispensable para la vida. Y en su segunda acepción como una carencia que da paso a la continuación y desarrollo de la vida.

Heller revela que la necesidad es un deseo del individuo, que permanece de forma consciente y se plasma en el intelecto con un objetivo claro, manteniendo al sujeto motivado para satisfacer su necesidad. Es decir, que si la necesidad es lo suficientemente fuerte lo movilizará para satisfacer ese deseo. Además, añade que el objeto (satisfactor) que cubre esa necesidad es un producto social, por lo cual las necesidades son producto de la subjetividad personal, creadas en un entorno social, esto por descarte niega a las necesidades “naturales” (Boltvinik Kalinka, 2018).

Romero (s/f) señala que la necesidad está inmersa en la economía, ciencia que procura la satisfacción de las necesidades humanas, o dicho de otra forma, la economía da respuesta a la sensación que proyectan los seres humanos como carencia de la cual surge un deseo por eliminarla. Por lo tanto, la necesidad se entiende como la carencia de un algo (un objeto, un momento o un otro individuo) unida al deseo de satisfacerla.

Uno de los conceptos más completos es de Lewin (1989) quien define que la necesidad es:

[...] un “constructo”, es decir, un término hecho por el hombre. La necesidad es una fuerza, que se puede decir, está dentro de la persona y que se centra en el cerebro y el sistema nervioso, el cual organiza la acción, por lo cual no se puede considerar como una actividad fortuita y que hace que la persona sea diferente, la transforma en cierta dirección. Se puede decir que la necesidad y todo lo mencionado anteriormente surge de una insatisfacción que tiene el individuo y que lo hace reaccionar para llegar a una meta de satisfacción (Calva González, 2004, p. 27).

Sin embargo, Neef, Elizalde y Hopenhayn no entienden a la necesidad desde la ausencia, sino desde la motivación que potencializa las capacidades humanas.

Concebir las necesidades tan solo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad la sensación de "falta de algo". Sin embargo, en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidad y, más aún, pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es

potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto (1986, p. 34).

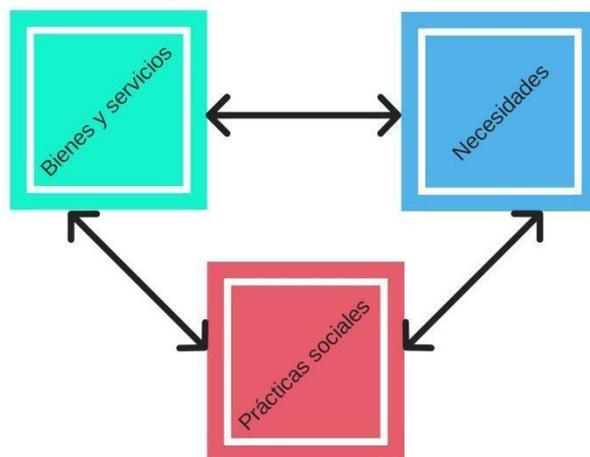


Figura 1. Las necesidades y sus relaciones según Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn. Fuente: Elaboración original.

En el campo de la bibliotecología, Rendón entiende a la necesidad como:

Una carencia que surge a partir del modo de ser y su desarrollo de algo o alguien, y que sólo un objeto de la misma naturaleza que la necesidad puede solventar esa carencia (el alimento satisface una necesidad de alimentación, algo psicológico satisface una necesidad psicológica) (2017, p. 60).

Por último, Calva señala que la necesidad es un estado de insatisfacción que motiva al individuo a buscar los satisfactores que cubran sus necesidades, además, entiende el medio ambiente como un elemento clave para el surgimiento de la necesidad, ya que el contexto en el cual el individuo se desarrolla influye directamente en sus necesidades y en algunos casos orilla al individuo a encontrarse en ese estado de insatisfacción (2004, p. 28).

Como puede apreciarse mientras para algunos, una necesidad es una carencia, para otros es un requisito, una motivación, la potencialidad de las acciones sociales o una relación imprescindible. Para esta investigación el concepto de necesidad se entenderá como el estado humano de carencia que provoca una sensación de incomodidad

motivando al individuo a buscar un satisfactor (objetos, experiencias, personas) alcanzando un estado de plenitud interior que le permitirá potenciar sus capacidades.

1.1.2 Teoría de la necesidad de Maslow

Es imposible, cuando de necesidad se habla, no hacer mención de la teoría de la necesidad planteada por Maslow en 1943 donde propone niveles de necesidades que motivan al individuo. Maslow abordó la necesidad desde la psicología y la entendió desde la carencia, lo interesante de su propuesta es la clasificación de las necesidades de forma jerárquica, detallando sus repercusiones negativas, positivas y su impacto en la salud humana.

Maslow afirma que las necesidades “son esencialmente déficits del organismo, hoyos vacíos, (...) que hay que llenar en defensa de la salud” (Maslow, 1972, p. 23), aquí puede verse una coincidencia con la perspectiva de Neef, Elizalde y Hopenhayn quienes entendían a la necesidad no solo como carencia sino como potencialidad, en este caso Maslow ve a la necesidad también como potencialidad tanto de salud como de enfermedad.

La necesidad puede mantenerse y prolongarse dentro del individuo con repercusiones negativas en su salud, por ejemplo, la necesidad de tomar agua puede ocasionar problemas de deshidratación, la necesidad de comer; problemas de desnutrición y daños en el sistema digestivo, la necesidad de información también puede tener severas consecuencias por el desconocimiento de un tema en situaciones determinadas. Así cualquier desequilibrio “enferma” al individuo, tanto en las necesidades elementales como elevadas.

Para Maslow la necesidad es potencialidad de enfermedad o de salud. De enfermedad en caso de no satisfacer sus necesidades lo que puede poner al individuo en una situación de riesgo. Y de salud en el caso de que sus necesidades estén satisfechas

procurando un estado de plenitud interior. Por lo tanto, desde el punto de vista clínico si el paciente satisface sus necesidades desencadenará su salud interior.

En cuanto a la categorización de las necesidades que planteó Maslow se dividen en dos partes: las básicas y las de crecimiento. De acuerdo con Tapia (2003) dentro de las necesidades básicas están las fisiológicas y las afectivas, después de estas vendrán las necesidades de crecimiento que en palabras de Tapia es el estado “al que tenemos acceso todos los seres humanos y el cual contribuye para expresar un desarrollo completo de las potencialidades para lograr la experiencia de una vida más plena” (2003, p. 36).

En la figura 2, se muestra el diagrama donde las necesidades básicas sostienen la pirámide, mientras que las de autorrealización alojan conceptos complejos, conceptos que se centran en el desarrollo interior del ser y su crecimiento intelectual.



Figura 2. Pirámide de las necesidades de Maslow. Fuente: Basado en Maslow, 1972, p.24.

Ahora bien, la acción que un sujeto realiza para satisfacer una necesidad se le conoce con el nombre de motivación, Maslow observó que “estoy motivado cuando siento deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia” (Maslow, 1972, p. 24). Además, señaló que cuando las personas consiguen satisfacer sus necesidades son personas sanas y tiene sentido

si se considera a la insatisfacción como causa de la enfermedad, por lo tanto, las personas que satisfacen sus necesidades eliminan el potencial de enfermedad y abren paso a la salud interior.

Y más aún, sí para Maslow las necesidades se encuentran estructuradas de forma jerárquica, entonces, las primeras necesidades en ser satisfechas serán las necesidades básicas que una vez satisfechas darán paso al surgimiento de necesidades de autorrealización que Maslow las definía como “las potencialidades, capacidades y talentos; como cumplimiento de la misión —o llamada, destino, vocación—” (1972, p. 27).

En este mismo sentido, continuando con las necesidades de autorrealización Maslow señaló lo siguiente: “El músico debe componer, el pintor debe pintar y el poeta debe escribir si quieren llegar a estar en paz consigo mismos. Un hombre debe ser lo que puede llegar a ser. A esta necesidad la podemos llamar autorrealización” (Maslow, Stephens y Heil, 2005, p. 31). Por lo tanto, más allá de las necesidades básicas que todo ser humano posee se alojan otras necesidades que pueden potenciar la vida humana a un estado pleno de su vocación y de su lugar en el mundo.

1.1.3 Teoría de la motivación de McClelland

Vale la pena complementar la teoría de la necesidad de Maslow con la teoría de la necesidad motivacional de McClelland, quien abordó el tema desde una perspectiva laboral, enfocada al reconocimiento personal de las actividades desarrolladas en una institución o empresa.

McClelland señaló que las necesidades son las que movilizan al ser humano, que lo llevan a la acción y por lo tanto, al alcance de las metas que se propone, pasando de un estado de insatisfacción a la de satisfacción. Además, señala algo que a simple vista se pudiera intuir lo contrario y es que ninguno de los satisfactores de dichas necesidades es “natural” pues se trata de una teoría social donde los elementos satisfactores son también construcciones sociales aprendidas.

Dicho lo anterior, McClelland definió a los satisfactores motivacionales como “Redes asociativas entonadas afectivamente dispuestas en una jerarquía de fuerza o importancia dentro del individuo dado” (1970, p. 46). Dentro de sí el individuo plantea metas desde la afectividad, estas metas las ordena de forma jerárquica, dispondrá de las energías suficientes para alcanzar dichas metas que se planteó desde sus emociones.

Es importante subrayar que la teoría motivacional de McClelland encuentra su punto de arranque en los sentimientos que el individuo auto proyecta, en palabras de Lyria “toda motivación se basa en la emoción y consiste, concretamente, en una expectativa de cambio en la condición afectiva. (...) porque los estados emotivos de dolor y placer se pueden manipular experimentalmente cuando se trabaja con motivaciones” (1998, p. 531).

McClelland propuso tres necesidades que pueden motivar al individuo (Cruzado Rojas, s/f).

1. Necesidad de logro
2. Necesidad de afiliación
3. Necesidad de poder

Con base en la argumentación Herna (2017) ofrece a continuación algunas explicaciones generales sobre cada punto, sus características y el perfil ideal del individuo en el que se presentan dichos elementos, sin embargo, en términos pragmáticos, cada individuo presenta elementos combinados de cada uno.

En primer lugar, sobre la necesidad de logro el individuo se ve motivado por alcanzar lo que se ha propuesto como meta en especial cuando tiene un nivel de complejidad alta, incluso, es característico de este tipo de individuo estar poco interesado por los beneficios económicos más que por las metas a alcanzar. El interés principal de este individuo es conseguir superar con éxito un reto, superar problemáticas que supongan una dificultad elevada (dentro de su propia subjetividad), esto despierta en el individuo

una fuerza motivacional por alcanzar el debido éxito por el desafío en sí mismo que presenta.

En segundo lugar, la necesidad de afiliación se presenta en aquellos individuos que disfrutan establecer relaciones sociales fuertes con otros, para sentirse apoyados, la motivación recae en la necesidad de asociación como un fin en sí y no como un medio. Este individuo necesita sentirse respetado por la sociedad en la cual se encuentra inserto. Un aspecto negativo de este individuo es que le resulta complicado tomar decisiones que pudieran afectar negativamente a su grupo ya que vive de su reconocimiento.

Por último, se encuentra la necesidad de poder que corresponde al perfil de un individuo que encuentra su principal motivación en alcanzar un estatus de autoridad que le permita ejercer poder e influir en la vida de los otros, este individuo procura que sus decisiones tengan un impacto sobre los demás, asumen el papel de maestro; de quien se puede aprender. Los líderes son motivados por el prestigio y buscarán perpetuar a cualquier precio su posición. En la figura 3 se puede apreciar de forma resumida los 3 tipos de perfiles que propuso MacClelland.

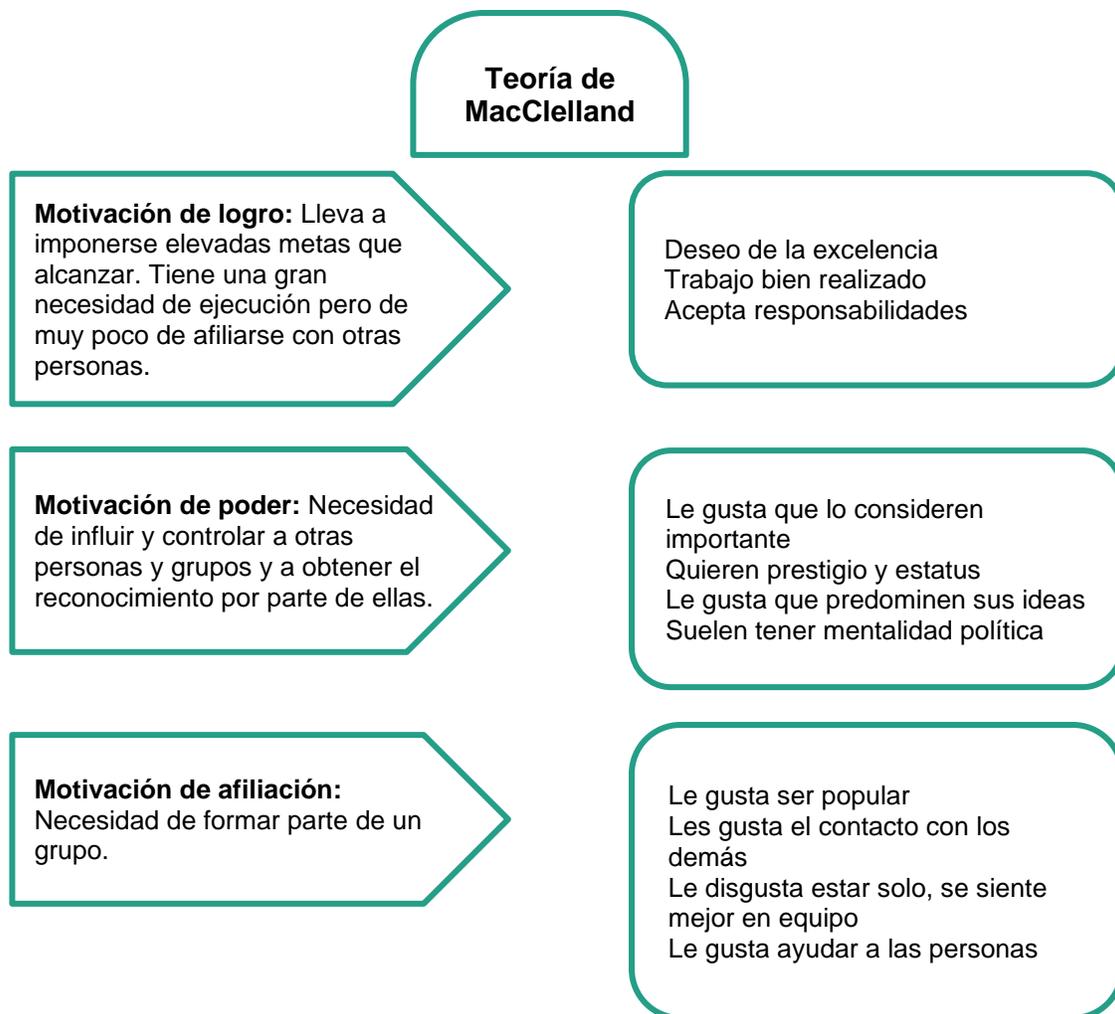


Figura 3. Cuadro de la teoría de las necesidades motivacionales de McClelland. ¹

Tanto las necesidades que plantea Maslow como David McClelland son interesantes por sus perspectivas ideológicamente opuestas pero que al final se complementan y convergen en ciertos puntos, la bibliotecología ha tomado estas teorías para llevarlas a su propio campo de actuación, en el caso de esta investigación será para partir de una base sólida que permita conceptualizar mejor las necesidades de información.

¹ Este esquema tiene la misma estructura y contenido que en el original, sin embargo, para una mejor visualización en esta tesis se elaboró el esquema con un color y tamaño diferente.

1.2 LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Una vez establecido el concepto clave de este trabajo, es decir, el de necesidad. Y hecho una explicación de las teorías sobre la necesidad humana desde diferentes perspectivas, es posible dar el siguiente paso al tema núcleo que compete a esta investigación que es el de la necesidad de información.

En este apartado se abordan los antecedentes históricos de los estudios sobre necesidades de información, su conceptualización, los tipos de necesidades de información y por último las necesidades de información en comunidades indígenas.

1.2.1 Antecedentes sobre los estudios de necesidades de información

Los estudios sobre necesidades de información surgieron en los Estados Unidos de Norteamérica y algunos otros en Inglaterra, es posible situar a estos primeros estudios a inicios del siglo XX, sin embargo, como señala Sanz (1993) los primeros estudios carecían de conocimiento teórico y formal sobre los estudios de necesidades de información, por lo tanto, las investigaciones formales con estructura, metodología y claridad terminológica mejor definida surgen a mediados del siglo XX.

Los primeros estudios de usuarios se realizaron a principios del siglo pasado, debido al aumento de información científica consecuencia de un periodo bélico mundial, lo cual, hizo aumentar la cantidad de estudios científicos en los Estados Unidos. Aquí surgió la necesidad de crear sistemas de información eficaces para la organización y distribución de la documentación creada, así surgieron las primeras investigaciones sobre el uso de la información (Sanz Casado, 1993).

Durante la segunda década del siglo XX se realizaron las primeras investigaciones centradas en comunidades de científicos en áreas como la física, matemáticas, química e ingenierías, con el paso del tiempo se fue dando un interés por grupos de científicos de otras áreas como la sociología y humanidades (Sanz Casado, 1993).

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos anteriores el inicio “formal” de los estudios sobre necesidades de información se considera a partir de 1948 con la *Royal Society Information Conference*, ya que el evento fue motivado para conocer la manera en que los usuarios usaban la información, en este evento se presentaron varias conferencias que resultaron innovadoras en materia de estudios de usuarios y de necesidades de información (González Teruel, 2005) como fueron la de Urquhart (1948) y de Bernal (1948).

Otro evento que resulta importante rescatar como antecedente directo a los estudios de necesidades de información está la *International Conference on Scientific Information* realizada en Washington en 1958, en esta conferencia lo que resulta de interés para los estudios de necesidades de información fue el tema de *Literature and reference needs of scientists: knowledge now available and methods of ascertaining requirements*, este tema pretendía conocer las necesidades de información que estaban siendo satisfechas y las que lo estaban siendo de forma inadecuada (González Teruel, 2005).

Un fenómeno importante para los estudios de usuarios transcurrió durante los años 70's, se trató de la ruptura con la tradición de estudiar solo a comunidades *científicas* que se reducía a las áreas de física, matemáticas e ingenierías o lo que se conoce como *ciencias duras*. A partir de esta década, se comenzaron a estudiar comunidades científicas sociales y humanísticas, este fenómeno se presentó debido al aumento de centros de información especializados en *ciencias blandas* que llevó a conocer las necesidades de estas comunidades para brindar servicios mejor diseñados para satisfacer sus necesidades (González Teruel, 2005).

Además, en esta década Calva (2004) señala que los estudios comenzaron a realizarse con base en metodologías mejor diseñadas para estudios de usuarios, este interés por otras comunidades originó interés por sectores que no habían sido estudiados, como el usuario que no pertenece a la academia de manera formal pero que al igual que un investigador formal busca respuestas en una unidad de información, tiene un comportamiento informativo y necesidades de información por satisfacer.

Otro momento que resultó histórico para los estudios de necesidades de información fue con la creación del Centre of Research on User Studies (CRUS) que se crea con el objetivo de aportar técnicas de investigación social mejor adaptadas a este tipo de estudios además pretendió uniformar la metodología utilizada. Dentro de las investigaciones que se desarrollaron en este centro destacó la investigación *Information Needs and Services in Social Services Department (INISS)*, el estudio representó un parteaguas en la historia de los estudios de usuarios, la gran aportación del estudio fue su aplicación posterior para mejorar los sistemas de información (González Teruel, 2005).

Durante la década de los 80's las investigaciones dirigieron su mirada a los aspectos teóricos y metodológicos, ya que se requería establecer conceptos, definiciones, teorías y metodologías claras que explicaran el proceso de búsqueda de información. A partir de la revisión de la literatura se evidenció el cambio que sufrieron los sistemas de información de un modelo orientado al sistema a uno orientado al usuario, es decir, anterior a la década de los 50's se pretendía mejorar los sistemas de información y hacer que usuario aprendiera a usarlos, pero ahora, se estudia cómo busca el usuario para adaptar el sistema a él (González Teruel, 2005).

En la década de los 90's el análisis conceptual de los estudios de usuarios y necesidades continuó, pero en el transcurso surgió un fenómeno que se introdujo durante el desarrollo de estas investigaciones, este fenómeno fue Internet donde se presentaron toda una nueva serie de problemáticas para analizar, ahora los usuarios ya no necesitaban de un intermediario presencial para tener acceso a la información, por lo que comenzó una era de "independencia" en la búsqueda y recuperación de información desde cualquier parte del mundo como lo sigue siendo hasta el día de hoy (González Teruel, 2005).

Todas estas investigaciones realizadas durante el siglo pasado han dejado un legado metodológico, conceptual e histórico que es indispensable rescatar para conocer y aplicar en este trabajo para establecer una base terminológica que permita entender el concepto de necesidad de información. A continuación, se abordará de manera

conceptual la necesidad de información para describir y comprender los elementos que la componen.

1.2.2 Conceptos sobre la necesidad de información

Los estudios de necesidades de información pertenecen a los estudios de usuarios, para comprenderlo de forma más simple los estudios de usuarios son el mapa general y dentro de este mapa se encuentra una región llamada estudios de necesidades de información. Si los estudios de usuarios fueran un camino esta investigación se encontraría en el punto de inicio.

Los estudios de usuarios son un área de investigación que busca comprender las relaciones que existen entre la información y usuario, de esta relación surgen fenómenos interesantes por analizar como la necesidad del individuo, su comportamiento, la actitud; esta área de investigación es multidisciplinar ya que es necesaria la intervención de otras ciencias para comprender mejor estas relaciones (Hernández Salazar, 2007).

Aquí abajo se muestran las cuatro áreas en las que Hernández (2007) divide a los estudios de usuarios, y como puede apreciarse los estudios sobre necesidades de información ocupan el primer punto.

1. Necesidades de información
2. Comportamiento informativo
3. Evaluación de la satisfacción
4. Actitud del usuario

Además de lo anterior, los estudios de necesidades de información cuentan con una subestructura que facilita su comprensión y estudio, Calva (2007) propone un modelo que explica las necesidades de información por momentos, es decir, el ciclo de las necesidades de información con base en diferentes momentos del ciclo de vida de la

necesidad, el modelo es llamado NEIN que permite entender de forma clara a los estudios sobre necesidades, estableciendo 3 fases o momentos que son los siguientes.

1. El surgimiento de las necesidades de información
2. La manifestación de las necesidades de información documental a través de un comportamiento informativo
3. La satisfacción de dichas necesidades de información documental

Los conceptos -como en cualquier otra disciplina- varían de un autor a otro, el concepto de necesidad de información no escapa a esta premisa ya que también está sujeto a la interpretación y punto de vista de los autores consultados, que a su vez dependen de la escuela de la que provengan, el país, la época y toda una serie de variables que no es posible controlar ni mucho menos ignorar. Por lo cual se considerarán varios conceptos sobre necesidad de información, se finalizará estableciendo un concepto aplicable a esta investigación.

Dentro de la bibliotecología mexicana el concepto de necesidad de información que ha acuñado Calva se entiende desde la carencia, el individuo presenta un vacío de información que lo motiva a buscar respuestas. La persona a la hora de ponerse en acción presenta un comportamiento informativo que vale la pena estudiar con atención. Con la finalidad de hacer su proceso de búsqueda más sencillo.

Es de suma importancia rescatar el concepto de Hernández, quien pone énfasis en satisfacer la necesidad de información que presenta un individuo que siempre va encaminada a cumplir un objetivo práctico. En la cotidianidad de los individuos se presentan diversas problemáticas por solucionar y para ello es menester contar con información precisa que aporte luz sobre el tema, por lo tanto, para Hernández Salazar la necesidad de información es “una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito de uso genuino o verdadero” (2007, p. 106).

Santos, Silva y Arruda coinciden con Calva al percibir la necesidad desde la carencia, en la cual el individuo atraviesa por un estado de sensaciones desagradables, sin embargo, estas sensaciones no garantizan que el sujeto tome acción para satisfacer su necesidad. De forma concreta entienden a la necesidad como “la percepción de un vacío cognitivo, en que se atraviesa incertidumbres, dudas, angustias, todo tipo de manifestación que pudiera o no, canalizar fuerzas en el individuo para traspasar tal situación” (2008, p. 174).

Simonnot señala que la necesidad de información es una motivación que llevará al individuo a satisfacer su necesidad siempre y cuando el esfuerzo que tendrá que invertir no sea demasiado en comparación con la ganancia que obtendrá al satisfacer su necesidad. En palabras de la autora la necesidad de información es lo siguiente.

[Una] sensación que llevaría al individuo a realizar una búsqueda de información. Para que una necesidad de información termine en una actividad de búsqueda de información, será necesario que el individuo piense que existe una respuesta a su pregunta y que el esfuerzo para obtener esa respuesta no sea demasiado para obtener la ganancia (2006, p. 41).

En resumen, se entenderá por necesidad de información al estado de insatisfacción que presenta un individuo, debido a una carencia de información que no le permite continuar desarrollando sus actividades, los sujetos estarán motivados a buscar respuestas siempre que el esfuerzo invertido sea menor en relación con la recompensa.

1.2.3 Tipos de necesidades de información

De acuerdo con Calva (2004) la categorización de los tipos de necesidades de información surge de la existencia de documentos que puedan -potencialmente- satisfacer necesidades específicas, por lo tanto, vale la pena señalar los tipos de necesidades de información y sus características.

La tipología se compone de 5 tipos de necesidades de información.

- Función, utilidad y uso
- Forma de manifestación
- Contenido
- Posición en el tiempo
- Carácter colectivo o específico

Función, utilidad y uso

Esta necesidad surge de las actividades que desarrolla en su día a día un individuo o grupo de personas, ya que durante este transcurso se pueden presentar necesidades de información que impiden el desarrollo óptimo de las actividades. Este tipo de necesidad tiene un fin utilitario, satisfacerla le permitirá al individuo desempeñar de forma más fluida e informada sus actividades para poder actuar e influir en su entorno.

Por lo cual puede establecerse una relación entre las necesidades de información y las actividades que desempeña el individuo o grupos, ya sean en actividades profesionales, académicas, domésticas y en general de cualquier tipo.

Forma de manifestación

La forma en la que se hacen evidentes las necesidades de información se relaciona con el comportamiento del sujeto. Este punto está relacionado con el comportamiento informativo donde el sujeto ya motivado por una fuerza interior va en busca de las respuestas a sus necesidades de información. El individuo puede expresar sus necesidades de información o no, también se encuentran las necesidades de información de carácter fuerte, persistentes y débiles.

Contenido

Es el tipo de necesidad de información más evidente ya que se centra en la carencia de cierto conocimiento que el individuo no posee y por lo tanto, necesita de información que

le permita adquirir ese conocimiento. Dentro del conjunto de fuentes de información que pudieran satisfacer esta necesidad se encuentran los resultados y datos de investigaciones, métodos y procedimientos, principios o fundamentos teóricos.

Complementando lo anterior, se puede dividir también en dos tipos; necesidades de información concreta y necesidades de información orientadas a un problema o asunto. Esto porque la primera requerirá de contenido específico como una fecha, mientras que la segunda son necesidades complejas que no pueden responderse con una sola fuente sino que se necesitan de todo un conjunto de documentos que permitan articular respuestas posibles.

Posición en el tiempo

El siguiente tipo de necesidad toma como base el tiempo en que son creadas dichas necesidades (presente o futuro), conocer las necesidades de información por posición en el tiempo ayudará a la unidad de información a considerar que las necesidades de hoy podrán no ser las mismas del futuro por lo cual es indispensable realizar estudios que permitan predecir con anticipación las necesidades con la finalidad de dar respuesta inmediata.

Por lo tanto, considerando las características antes mencionadas, se puede decir que hay necesidades de información inmediatas y futuras también nombradas estas últimas como potenciales.

Carácter colectivo o específico

La necesidad de información puede surgir de un individuo (personal) o de un grupo de personas (colectivo social), por lo tanto, las necesidades pueden ser estudiadas de forma individual y colectiva.

1.3 ESTUDIOS SOBRE NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN COMUNIDADES INDÍGENAS

Dentro de los estudios sobre necesidades de información existen diferentes comunidades que pueden analizarse como estudiantes, docentes, investigadores, comunidades no académicas y comunidades indígenas (Calva González, 2009). Para este trabajo de investigación se pretende estudiar la comunidad de Tlaxmalac en el estado de Guerrero que corresponde al grupo de comunidades indígenas.

El interés por dividir en grupos a la población se debe a que de esta manera es posible identificar con mayor exactitud los perfiles de necesidades de cada sector. Históricamente se ha considerado a las comunidades indígenas como un sector desprotegido, al respecto Calva menciona lo siguiente.

El fenómeno de las necesidades de información es aún poco estudiado, las investigaciones realizadas aún no alcanzan a tener todos los perfiles informativos de las diversas comunidades sociales, por lo anterior aún se tiene que llevar a cabo bastante investigación para poder alcanzar la tan nombrada sociedad de la información, principalmente para los sectores sociales más desprotegidos (Ramírez Velázquez, 2009, p. vii).

Se entenderá a un sector social desprotegido como aquellas poblaciones que no cuentan con acceso a servicios básicos como el servicio de agua potable entubada, servicio de drenaje, servicio de red eléctrica y uso leña y carbón como combustibles para cocinar (CONAVI, 2010). Con base en esta definición las comunidades indígenas encajan dentro de este sector.

Tomando como punto de partida la fecha en que Calva afirmó que los estudios de necesidades de información eran aún poco estudiados, se rescatan las investigaciones realizadas en la UNAM sobre necesidades de información en comunidades desprotegidas, como lo son las comunidades agrícolas, campesinas e indígenas.

En 2009 se publicó la obra *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*, donde destacan las investigaciones de López, Salazar, Mejía y Ramírez. Sin embargo, estos documentos son los avances de los protocolos de investigación. En este mismo año Ramírez publicó el libro *Necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad Tepehua*.

En el 2010 se publicó la tesis de Valdez titulada *Necesidades de información de los indígenas migrantes en la Ciudad de México: los nahuas de la Sierra Norte de Puebla*. También, en este mismo año se publicó la tesis de Palacios titulada *Necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango*.

En 2011, se publicó la obra *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados*, destacan las investigaciones de Ramírez, Calva, López, Salazar y Mejía. Sin embargo, al igual que en el 2009 solo se trata de los protocolos de investigación. En el mismo año, se publicó la tesis de Hernández titulada *Necesidades de información de la comunidad de San Matías Tlalancaleca Puebla*.

En el 2013 se publicó la obra *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones* donde destacan las publicaciones de Palacios y Ramírez. En este año se publicó *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* donde destacan las investigaciones de Ramírez, Palacios, López y Peña.

También, durante el 2013 se publicó el libro y la tesis de Ramírez. El libro fue titulado *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena Amuzga* y la tesis *La satisfacción de las necesidades de información como factor de cambio de la identidad indígena en la comunidad Amuzga*. Aunque aparezcan obras diferentes se trata del mismo estudio.

En el 2014, destaca la tesis de López titulada *Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo*. Y la tesis de Alfaro titulada *Las necesidades de información de la comunidad indígena Tsotsil y su importancia en la integración de servicios bibliotecarios y de información acorde, en la biblioteca pública del municipio de Zinacantán, Chiapas*.

En el 2017 se publicó la obra *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*, donde destaca el capítulo de Sánchez. Por último, en 2017 destaca la tesis de Bautista titulada *Las actitudes de la comunidad nahua de Zitlala, Guerrero ante la información*.

En las figuras 4 y 5 puede verse el listado de publicaciones sobre necesidades de información de forma gráfica, esto facilita la comprensión de los años en donde la literatura de obras relacionadas aumentó o disminuyó.

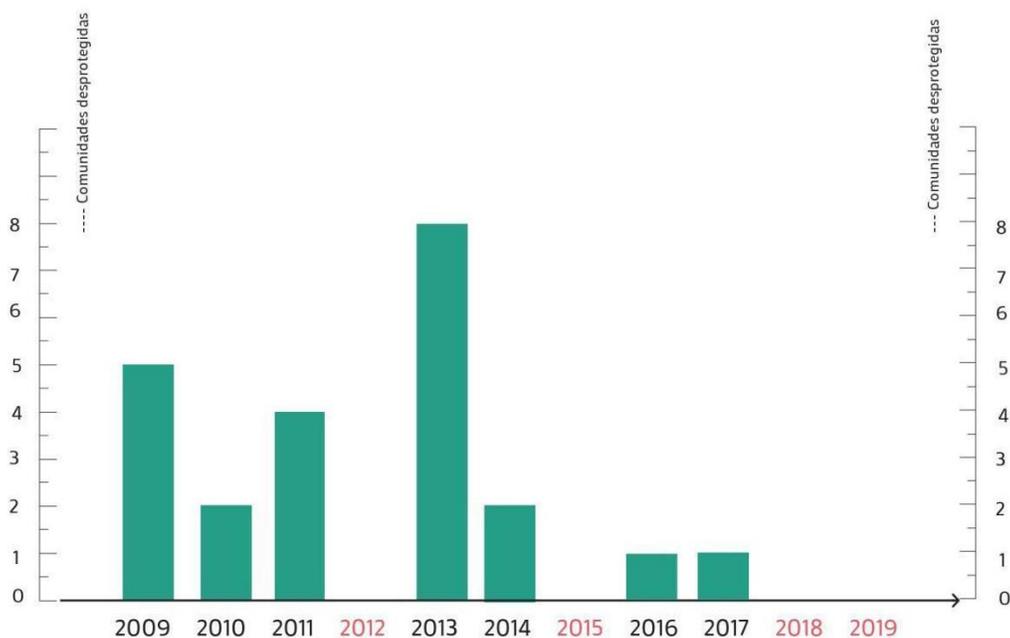


Figura 4. Estudios de necesidades de información en sectores sociales desprotegidos. Fuente: Elaboración . ([Ver anexo 1](#))

Por otro lado, sobre las investigaciones específicamente en comunidades indígenas hace falta realizar más investigaciones que permitan continuar avanzando en la identificación de los perfiles informativos para alcanzar la sociedad de la información y por consecuencia contribuir a un desarrollo social, cultural y educativo mucho más equitativo en el país.

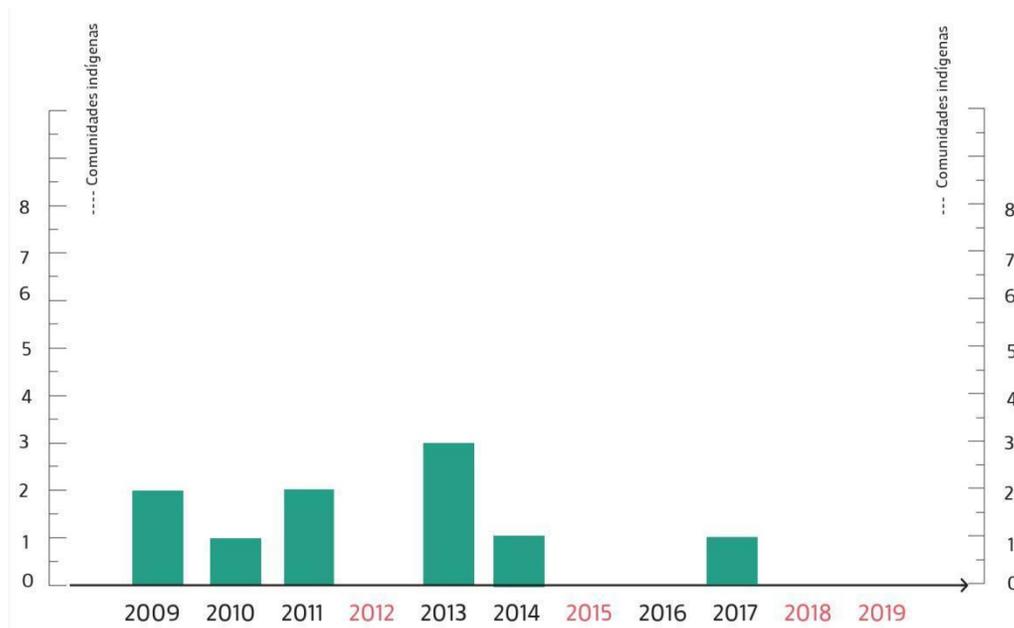


Figura 5. Estudios de necesidades de información en comunidades indígenas. Fuente: Elaboración original. ([Ver anexo 1](#))

Esta recopilación de bibliografía revela cómo las investigaciones sobre necesidades de información en comunidades desprotegidas han aumentado, sin embargo, existen periodos en los que no se registra ninguna investigación relacionada. Por otro lado, existen años donde se aparenta un aumento de las investigaciones, sin embargo, se trata solamente de los protocolos de investigación, avances generales o investigaciones repetidas ya publicadas como tesis y posteriormente como libro.

Los datos mostrados en las gráficas deben causar preocupación en las unidades de información de comunidades similares a la de Tlaxmalac. Los estudios en comunidades con estas características son escasos y puntuales. Es necesario realizar más estudios sobre necesidades informativas en este tipo de zonas. La carencia de estudios se trata

de una situación más compleja como la falta de profesionales de la información en unidades de información para realizar estudios de identificación de los perfiles informativos.

Es importante hacer hincapié en los perfiles ya que estos serán la base para la toma de decisiones en las unidades de información, para diferentes ámbitos como el desarrollo de colecciones y la implementación de servicios adecuados a la comunidad y comenzar el avance hacia una sociedad de la información más justa.

1.3.1 Métodos para el estudio de necesidades de información en comunidades indígenas

Los métodos para realizar estudios de necesidades en comunidades son diversos, algunos presentan características adecuadas para estudiar contextos específicos como las comunidades indígenas, en este apartado se presentan algunos métodos que son señalados en la literatura de carácter teórica pero también en la literatura donde se aplicó algún método para detectar las necesidades de información de comunidades indígenas.

Para comenzar Calva (2004) clasifica los métodos en tres rubros generales, el rubro número dos corresponde a los métodos según el tipo de comunidad de usuarios. En dicho rubro las comunidades podrían ser de “profesores, investigadores, industriales, alumnos, niños, administradores, políticos, obreros de una fábrica específica, agricultores, comunidades con discapacidad” (p. 188). Este rubro considera un conjunto de métodos que pueden ser utilizados para el estudio de comunidades indígenas, sin embargo, se tienen que considerar las siguientes cinco variables:



Figura 6 Metodologías por tipos de comunidad. Fuente: Elaboración original

Tomando en consideración las cinco variables y realizando un cruce entre ellas, se puede optar por el método más adecuado. Realizando un análisis de los métodos propuestos por el autor, los más adecuados para el estudio de comunidades indígenas son:

- Estudios de demanda
- Datos cuantificables
- Estudios de caso
- De lo que se va necesitar
- Necesidades potenciales
- Estudios de comunidad
- Estilos de vida
- Investigación de mercado

Ahora bien, Ramírez (2009) quien estudió la comunidad indígena Tepehua, señala que “para fines de esta investigación se tomó como base fundamental de análisis las diferencias por género (sexo) y lo que les interesa saber a los habitantes (temas de interés)” por lo cual se entiende que el método aplicado para esta investigación fue el de *necesidades potenciales* que como Calva señala “este método parte del hecho de que

se pueden determinar los temas (información) de interés de una comunidad (...)" (2004, p. 212).

Continuando con Ramírez (2009), en los avances que presenta de su investigación sobre la satisfacción de las necesidades de información como factor de cambio de la identidad Amuzga, a pesar de que su objetivo no es la identificación de las necesidades de información, es interesante rescatar su método. El método utilizado fue directo y cuasiexperimental.

Bautista (2011) buscó obtener los perfiles informativos de los estudiantes de las comunidades Yahuitlalpan y Zautla en el estado de Puebla. Para ello, utilizó el método de investigación directo de tipo cuantitativo. Sin embargo, Calva (2004) señala que la identificación de perfiles de información no es exactamente para la identificación de necesidades de información sino que va enfocada principalmente a la diseminación selectiva de información a comunidades cautivas de un centro de información.

Valdez (2010) detectó las necesidades de información de los migrantes indígenas en la Ciudad de México, su objetivo fue conocer las necesidades de información de la población Nahuatl que ha emigrado de la Sierra Norte de Puebla a la Ciudad de México, por lo que se puede concluir que el método utilizado en esta investigación fue el *estudio de comunidad*.

En los diferentes métodos puede verse ciertas tendencias no solo del método sino también de las metodologías utilizadas y de los instrumentos para la recolección de los datos. Los estudios de *necesidades potenciales* y *estudios de comunidad* son preferidos para este tipo de investigaciones, además de ser directos, utilizando técnicas como la encuesta y la entrevista.

El uso de un método adecuado para la detección de las necesidades de información es indispensable para realizar una investigación que beneficie a la comunidad, ya que en este tipo de comunidades hace falta la intervención de agentes de cambio. En general

los estudios de usuarios pueden permitir el desarrollo adecuado de las unidades de información, el desarrollo de colecciones adecuadas, la planeación y creación de servicios, así como la detección de usuarios potenciales. Así también, los estudios de usuarios permiten identificar las necesidades de información de la población, conocer su comportamiento informativo, el nivel de satisfacción en el uso frecuente de los servicios e identificar los perfiles informativos.

1.3.2 La necesidad de estudiar a las comunidades indígenas

Los estudios que se han realizado en comunidades indígenas, como se mostró en el apartado 1.3, muestran un campo de oportunidad tanto para la Bibliotecología como para las comunidades indígenas. Para la Bibliotecología permitirá continuar avanzando en la identificación de los perfiles informativos de estas comunidades. Mientras, que para las comunidades indígenas son una oportunidad de crear las condiciones que faciliten el acceso a la información, un derecho humano fundamental “el derecho irrestricto a la información” (Ramirez Velazquez, 2009, p. 358).

Cómo es menester, la actuación profesional del bibliotecólogo se encuentra sustentada en códigos éticos y normativos, por ello con base en el Artículo 10 del Estatuto General (1962) de la UNAM los estudiantes e investigadores de la universidad realizan investigaciones acerca de las condiciones y problemas nacionales (UNAM, 1962), mientras el Código de Ética del CNB (1991) señala la obligación de los bibliotecólogos en mejorar los servicios de información que apoyen el desarrollo de los ciudadanos, promuevan el uso de la información en la población y a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Es evidente que las comunidades indígenas se encuentran en situaciones de vulnerabilidad debido a la carencia de servicios básicos, con base en la normatividad y en el código de ética profesional, esta investigación pretende abordar esta problemática en función de los principios antes mencionados. Un problema que se presenta a nivel nacional es la vulnerabilidad de las comunidades indígenas, por lo que, empoderar a

dichas comunidades con la creación de unidades de información permitirá formar comunidades mejor preparadas en su actuar social y político. Mientras que como profesional de la información la identificación de las necesidades de información hace que la investigación contribuya al desarrollo de este sector para mejorar su calidad de vida.

Dicho de otra forma, es necesario que los profesionales de la información se involucren en la resolución de problemas de esta envergadura, si las comunidades indígenas se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, es de suma importancia realizar intervenciones que permitan a los habitantes ser sujetos informados y que las decisiones que tomen sea siempre basadas en información confiable que les permita ser ciudadanos conscientes en su actuar político, conservar su cultura como comunidad y difundirla.

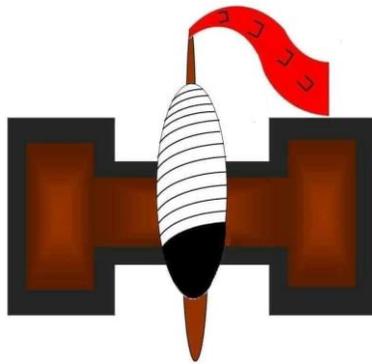
Según Ramírez (2009) la identificación de las necesidades de información permitirá establecer el tipo de usuarios potenciales, las temáticas y documentos para el desarrollo de colecciones, mejorar los servicios tradicionales, implementar nuevos y planear la creación de instalaciones bibliotecarias adecuadas a la comunidad.

Como primer paso, en el camino de los estudios de usuarios, los estudios de detección de necesidades se muestran como una opción adecuada y afortunada para la creación de proyectos futuros dentro de la unidad de información, es importante empoderar a las comunidades indígenas con acceso a información confiable y conservar sus tradiciones.

Para finalizar este capítulo, la investigación no pretende estudiar las necesidades de información de todas comunidades indígenas en el país, un proyecto de tal envergadura requeriría de ingentes recursos para su realización, por lo que se plantea realizar un esfuerzo más modesto pero que no por eso menos importante ya que permitirá continuar con la identificación de los perfiles informativos y las necesidades de una comunidad específica. En esta investigación, se busca identificar las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac, comunidad situada en la zona norte del Estado de Guerrero.

CAPÍTULO 2

La comunidad de Tlaxmalac, Guerrero



En este capítulo se aborda a la comunidad de Tlaxmalac. Comenzando por describir el contexto general, ubicación, población y características geográficas. Seguido a esto sus características históricas. Además, las características socioculturales: sus costumbres, tradiciones y servicios. Por último, se dedica un apartado exclusivo a la biblioteca de la comunidad de Tlaxmalac para identificar las colecciones que alberga, la organización, sus servicios, el personal y sus usuarios.

* Detente viajero * Desde este lugar llamado "Tlachmalacatl" más de tres mil años te
contemplan.

INAH

(Monumento a la raza, en la entrada de Tlaxmalac, Guerrero)

2.1 DATOS GENERALES DE TLAXMALAC, GUERRERO ²

2.1.1 Ubicación

La comunidad se encuentra en la región norte del estado de Guerrero, en la Figura 12 se muestran las 7 regiones del estado, la región norte aparece con un color morado claro, esta región colinda con el Estado de México, el Estado de Morelos y el Estado de Puebla.



Figura 7. Regiones del Estado de Guerrero. Fuente: Wikipedia Enciclopedia Libre.

A su vez, la región norte está conformada por 16 municipios, el municipio donde se encuentra Tlaxmalac es Huitzucos de los Figueroa, identificado en la figura 8 con el número 14, la cabecera municipal es la ciudad con el mismo nombre, Huitzucos.

² El presente capítulo fue marcado por la escasez de fuentes documentales. Se han publicado pocas investigaciones sobre la comunidad, entre las que destacan: Salgado (2015), Manzanares (2014); Almazán, Jiménez, Sánchez (2003); Abad (1947), Figueroa (1946) y Solís (s/f). Sin embargo, para complementar las aportaciones de cada autor fue indispensable acudir a fuentes directas realizando entrevistas a los pobladores, así como de mis propios conocimientos de la comunidad.

REGIÓN NORTE

1. General Canuto A. Neri.
2. Pedro Ascencio Alquisiras.
3. Teloloapan.
4. Ixcateopan de Cuauhtémoc.
5. Tetipac.
6. Pilcaya.
7. Taxco de Alarcón.
8. Buenavista de Cuellar.
9. Apaxtla.
10. Cuetzala del Progreso.
11. Cocula.
12. Iguala de la Independencia.
13. Tepecoacuilco de Trujano.
14. Huitzco de los Figueroa.
15. Atenango del Río.
16. Copalillo.

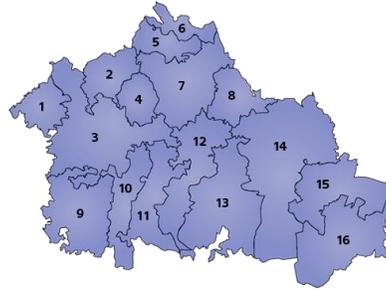


Figura 8. Región norte del Estado de Guerrero. Fuente: Auditoría Superior del Estado de Guerrero.

Tlaxmalac se encuentra a 16 kilómetros aproximadamente de la cabecera municipal y a 30 kilómetros de la ciudad de Iguala de la Independencia. En la figura 9, se muestra el mapa completo del municipio, la ubicación exacta de la comunidad de Tlaxmalac y su cercanía con las ciudades mencionadas.

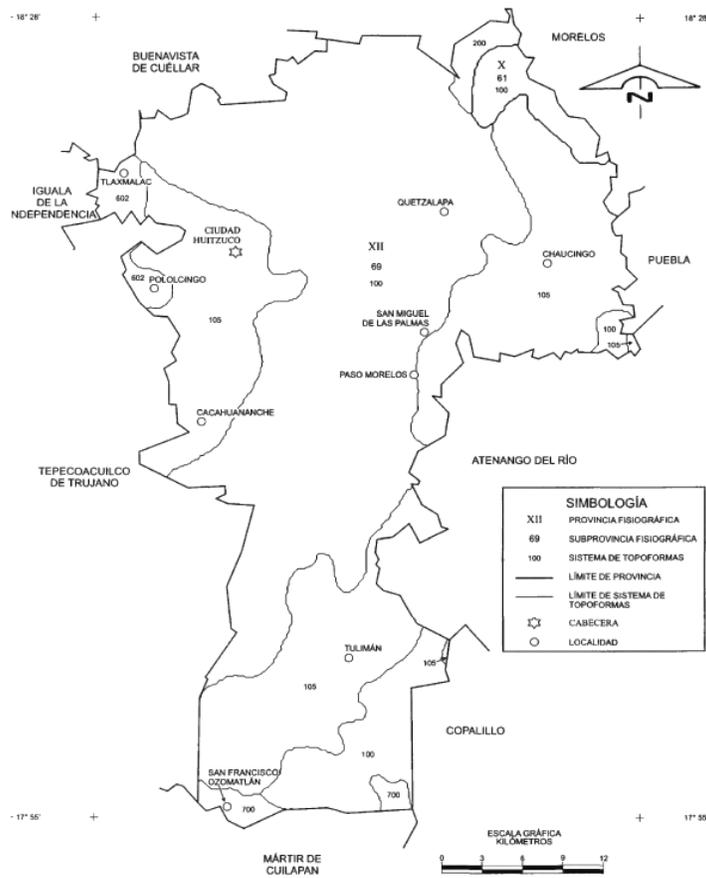


Figura 9. Mapa de uso potencial pecuario. Fuente: INEGI, 2001.

2.1.2 Población

De acuerdo con el INEGI (2010) la población de la comunidad de Tlaxmalac ronda los 2200 habitantes³. Sin embargo, este número se considera como referencia por dos motivos. El primero, es debido a los altos índices de migración en el estado de Guerrero⁴ (INEGI, s/f). Y el segundo, porque la información disponible es evidentemente desactualizada.

Para entender las dimensiones de la población en Tlaxmalac, se puede hacer una comparación con la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. En la lista de cuadros, rubro de población escolar de licenciatura, sistema escolarizado, durante el 2009 había una población total de 7668 estudiantes. Es decir que en el 2009 el número de estudiantes de licenciatura de la Facultad de Filosofía y Letras triplicaba la población de Tlaxmalac, Guerrero (Dirección General de Administración Escolar, 2009).

2.1.3 Geografía

La comunidad de Tlaxmalac cuenta con una extensión aproximada de 25 kilómetros cuadrados (Manzanares Gómez, 2014), se encuentra a 880 metros sobre el nivel del mar (INEGI, 2001) y en medio de un valle, donde las montañas que la rodean se han convertido en personajes del mismo pueblo a quienes se les han asignado nombres que han perdurado a lo largo de las generaciones, entre estas montañas se encuentra *el Jumil*, *el Tenaño*, *el Mono* y *el Salto*.

El clima de la zona es cálido seco durante la mayor parte del año, de acuerdo con el *Cuaderno estadístico Municipal* (2001) la comunidad de Tlaxmalac tiene un clima cálido subhúmedo, con lluvias en verano tendiendo a un ambiente seco. Las lluvias

³ En la información que proporciona la Unidad de Microrregiones y Cédulas de Información Municipal de la SEDESOL se dice que la población exacta es de 2217 personas, que a su vez son datos basados en el *Censo de Población y Vivienda* del INEGI realizado en el 2010.

⁴ En el 2010 Guerrero junto con Michoacán, Oaxaca y Zacatecas tuvieron los puestos más altos en índices de migración internacional a los Estados Unidos de Norte América.

generalmente se presentan a partir del mes de abril o mayo, pero debido a los cambios en el clima esto se ha ido modificado ya que actualmente pueden iniciar hasta los meses de septiembre u octubre.

2.2 ANTECEDENTES DE TLAXMALAC, GUERRERO

“Detente viajero. Desde este lugar llamado “Tlachmalacatl” más de tres mil años te contemplan”. Es una de las frases más emblemáticas de la comunidad que aparece en el *Monumento a la Raza* ubicado a la entrada del poblado, esta frase da la bienvenida a pobladores y visitantes de “Tlachmalacatl”. La comunidad es un ente más que refleja la diversidad cultural mexicana, para poder comprender esta comunidad es indispensable realizar una breve semblanza de sus orígenes hasta la actualidad.

2.2.1 Contexto prehispánico

Las fuentes consultadas intentan establecer algunas fechas aproximadas de la población del valle de Tlaxmalac, este dato es difícil de fijar ya que la comunidad atravesó por diferentes momentos históricos que ponen en un problema las afirmaciones históricas. Pero de lo que se tiene certeza es que, como señala el epígrafe a la entrada de la comunidad “más de 3000 años te contemplan” se trata de una comunidad con antecedentes milenarios de la cual poco a poco se han ido realizando conclusiones interesantes.

Manzanares (2014), quien participó directamente con los grupos de arqueólogos del INAH en las investigaciones de campo dentro de la comunidad, señala que “las investigaciones arqueológicas indican que [Tlaxmalac] ha sido poblado desde el 1400 a.C” (p. 57). No obstante, su historia se remonta aún a periodos más antiguos, ya que se han descubierto pinturas rupestres en las montañas cercanas que datan del 3500 a.C.

Siguiendo la línea de estas investigaciones y con base en el estudio de los vestigios encontrados, se ha llegado a la conclusión de que la comunidad fue habitada por diversos

grupos en diferentes momentos, entre estos grupos destacan los Olmecas y los Coahuixcas. Esto puede afirmarse gracias al Proyecto Arqueológico Tlaxmalac (PAT) en donde se analizaron los vestigios de piedras grabadas, obsidianas, cuentas de barro, entre otros objetos que revelan la presencia de estos grupos.

Lo que puede afirmarse con mayor precisión es que la zona que comprende Tlaxmalac fue un asentamiento Coahuixca, que se comprueba con las excavaciones realizadas en una de las colonias de la comunidad llamada *Cantarranas*, allí se encuentra una zona arqueológica que hasta el día de hoy se encuentra bajo tierra, pero de donde se han ido extrayendo objetos para su estudio y posteriormente se han depositado en el *Museo Arqueológico e Histórico Tlachmalacatl*.



Figura 10. Museo Arqueológico e Histórico de Tlachmalacatl. Fuente: Elaboración original.

Durante el periodo que gobernó la Triple Alianza, Tlaxmalac fue un pueblo sometido, esta comunidad estaba en la obligación de pagar tributo a la ciudad de México-Tenochtitlán. Esto anterior puede comprobarse gracias a la existencia del *Códice Mendoza* en el apartado de tributo, folio 37 r (véase figura 11).

En esa foja aparece el nombre de *Tlachmalacac* y su topónimo, así como de los objetos y las cantidades a pagar, la ciudad que administraba el tributo de la zona era la ciudad de Tepecoacuilco, que actualmente es la cabecera del municipio de Tepecoacuilco del Trujano.

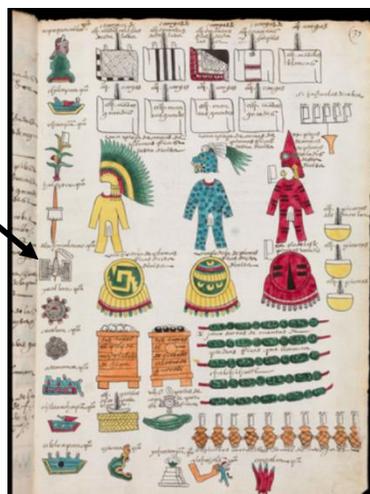


Figura 11. Lámina de tributo. Fuente: *Códice Mendocino*, folio 37 r.

En la Figura 12, se puede apreciar con detalle el topónimo y el nombre de *Tlachmalacac*, el nombre ha sufrido una serie de cambios con el paso del tiempo, con la castellanización del nombre y su aceptación se estableció como Tlaxmalac. Su varía entre las fuentes, Manzanares (2014) afirma y explica que la etimología de Tlaxmalac se entiende a partir de dos elementos, el primero de ellos es el juego de pelota con la palabra *tlachtli*. El segundo elemento es el uso o malacate en donde se enreda y da forma al hilo con la palabra *malacatl*, este elemento aparece dibujado en medio de la cancha de juego de pelota, el malacate tiene un color amarillo e hilos enredados de color blanco. La *Enciclopedia Guerrerense* (2012) en el apéndice III sobre Toponimia indica que Tlaxmalac es de origen Nahuatl y que quiere decir lugar de astillas o acepilladuras ya que deriva de las palabras *Tlaximalli*-Astilla o Acepilladura y *La*-Lugar.

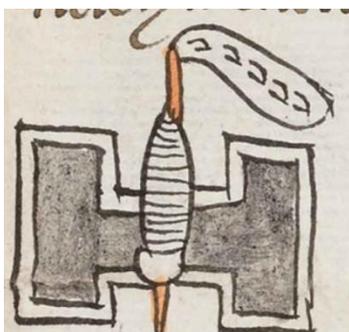


Figura 12. Detalle de topónimo de Tlachmalacac. Fuente: *Códice Mendocino*.

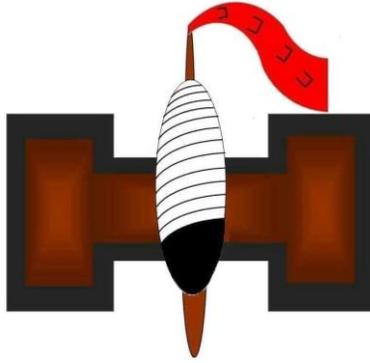


Figura 13. Topónimo actual de Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Facebook Tlaxmalac, Guerrero.

2.2.2 Contexto colonial

Luego de la caída del imperio mexica en 1521, la colonización española inició. Tlaxmalac fue incluso conquistada antes, en 1519 (Peter en 1986 citado por Manzanares). A partir de esta nueva época Tlaxmalac fungió un papel importante en la producción de recursos agrícolas, minerales y como fuente para la mano de obra.

En cuanto a recursos agrícolas Tlaxmalac se reconoce, hasta la actualidad, como productor de cacahuete y de maíz; durante la colonia Tlaxmalac fue una comunidad de la cual se extraía azogue (mercurio) para la obtención de plata (Manzanares Gómez, 2014), además algunos indígenas fueron a Taxco de Alarcón, ciudad ubicada a 60 kilómetros del poblado, para trabajar en las minas de plata.

Un tópico interesante por abordar en este apartado es el estudio de las lenguas en el Nuevo Mundo. Se cree que los tres grandes estudiosos de las lenguas indígenas en la Nueva España fueron los franciscanos, entre ellos destacan: Pedro de Gante, Juan de Ayora y Juan de Tecto (Enciclopedia Guerrerense, 2012),⁵ el estudio de las lenguas indígenas por los franciscanos tuvo un objetivo claro, establecer comunicación con los nativos para su evangelización, este hecho impactó de forma definitiva en la comunidad de Tlaxmalac.

⁵ Para recuperar la entrada de donde se obtuvo esta información debe buscarse en Índice / Cultura General / Lingüística del estado de Guerrero.

Orozco en 1864 señaló que en el estado de Guerrero se hablaban 6 lenguas indígenas sin embargo 17 desaparecieron, este fenómeno ha sido producto de la imposición de la lengua española en los pueblos conquistados, la destrucción de documentos indígenas y su modificación por parte de los monjes, la desaparición de grupos étnicos y el mestizaje (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

Actualmente Tlaxmalac es una comunidad donde solo se habla español, de forma cotidiana y durante fiestas, actividades religiosas, actividades económicas no se hace notar ninguna lengua indígena. Se cree que antes de la evangelización en la comunidad de Tlaxmalac se hablaba Coixca y Chontal (Peter en 1821 citado por Manzanares), sin embargo, esas lenguas han quedado en el olvido.

Lo que podría resultar más común en temporada vacacional es el inglés, esto como producto de la migración a los Estados Unidos, los mismos tlaxmaltecos migrantes tuvieron la necesidad de aprender esta lengua, sus hijos generalmente son bilingües y se comunican en ambas lenguas o en una combinación.

Otro de los legados históricos inmateriales del periodo colonial a la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero fue la religión católica y con ella la Iglesia que tiene como patrona a la Señora Santa Ana. Según una inscripción en el campanario fue construida en 1787, sin embargo, Becerra señala que “este dato no es suficiente para hacer inferencias, se requiere de una investigación documental y de análisis del inmueble” (Manzanares Gómez, 2014, p. 95).

Debido a que la zona donde se encuentra Tlaxmalac es sísmica los movimientos telúricos recientes han afectado al inmueble generando una serie de daños estructurales en la cúpula y el campanario (véase fotografía 1), ante esta situación los pobladores con ayuda del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) han unido fuerzas para reparar los daños y minimizar los futuros, el INAH ha asignado un presupuesto para la

reconstrucción, sin embargo los costos restantes tendrán que ser pagados por la misma comunidad.



Fotografía 1. Iglesia de Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Elaboración original.

2.3 CONTEXTO ACTUAL DE TLAXMALAC, GUERRERO

Estos momentos históricos, se han combinado y dan como resultado el contexto actual de la comunidad de Tlaxmalac. Estos elementos se pueden apreciar en la arquitectura de las casas donde contrastan las más antiguas construidas con adobe y las actuales de concreto. Una iglesia católica en el centro de la comunidad que contrasta metros más adelante con una piedra grabada con el rostro de lo que parece ser un guerrero o un gobernante prehispánico (véase fotografía 2). Todos estos elementos se combinan y dan identidad a la comunidad actual de Tlaxmalac.



Fotografía 2. Petrograbado de guerrero o gobernante. Fuente: Elaboración original.

2.3.1 Costumbres y tradiciones

En la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero las costumbres y tradiciones son importantes por dos motivos. El primero es porque establecen un orden lógico del año, marcan los ritmos del tiempo y descanso que van más allá del trabajo cotidiano. El segundo punto es el de distracción y entretenimiento, en una comunidad rural como Tlaxmalac no existen parques, centros comerciales, cafeterías, cines, clubs como en grandes ciudades, las distracciones solo acontecen en épocas específicas del año por lo cual las costumbres y tradiciones permiten simplemente disfrutar del tiempo y del acompañamiento de los mismos habitantes y permite momentos para el encuentro social.

También, es importante señalar que estas prácticas son resultado de la combinación entre el pasado prehispánico y colonial que involucraron una serie de cambios socioculturales que han dado como resultado festividades en su mayoría de carácter religioso, pero que al mismo revelan claramente un sincretismo de formas de celebración incoherentes de forma dogmática pero que operan de forma completamente normal.

Como ya se mencionó la mayoría de las costumbres y tradiciones son de carácter religioso. A continuación, se enlistan las costumbres que la comunidad acepta y participa activamente en términos generales. Este listado será de forma cronológica, es decir desde las primeras celebraciones del año hasta el final.

Miércoles de ceniza

Es la celebración que marca el inicio de otras festividades religiosas ya que representa el comienzo del calendario litúrgico, esta celebración se realiza 40 días antes del Domingo de Ramos por lo que su fecha de realización es irregular. En la mayoría del territorio nacional se lleva a cabo esta celebración perteneciente a la religión católica y Tlaxmalac no es la excepción, este día la comunidad acude a la Parroquia de Santa Ana para ser marcados con una cruz de ceniza en la frente, esta ceniza se obtiene de la quema de palma que se usó en la celebración de domingo de ramos del año pasado.

Carnaval

Esta celebración tiene de igual forma una relación directa con la religión católica, con orígenes un tanto desconocidos y curiosos, según Javier Marcos Arévalo (2009) el carnaval pudo haber surgido en los rituales de inversión en la antigüedad clásica, luego pasó y se extendió a Europa y allí se mantuvo vivo en la cultura por diferentes momentos de la historia, pero su vinculación con el cristianismo se comenzó a marcar durante la Edad Media y el Renacimiento como una forma de oposición a la cuaresma. El carnaval es pues un momento de permisividad para invertir roles sociales fuertemente establecidos, en palabras de Arévalo (2009) el carnaval es “la eliminación provisional de las relaciones jerárquicas entre los individuos” (p.3).

Al carnaval de la comunidad de Tlaxmalac cualquier individuo estará invitado a formar parte de la fiesta y el respeto por las jerarquías sociales se desvanecen. En la comunidad se celebran dos días de carnaval, el primero un día antes del miércoles de ceniza y el segundo ocho días después del primer carnaval. La comunidad se reúne en el centro del poblado para mojar a las personas que pasean por las calles de la comunidad sin importar su posición social, edad, ocupación, prestigio, etc.

Algunos de los pobladores se alistan para esta tradición preparando una noche anterior agua perfumada con ramas de Olinalé (véase fotografía 3). Este árbol pertenece a la familia de los copales, su nombre científico es *Bursera linanoe* según la *Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad* (2012), es posible reconocerlo porque de sus ramas libera un aceite y olor agradable que al hervirlo se permite obtener agua perfumada para rociar a los niños, jóvenes y ancianos que participan de la celebración. Otro de los preparativos es hacer cascarones para explotarlos en la cabeza de amigos y familiares.



Fotografía 3. Rama de árbol de Olinalé (Linalo), en Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Elaboración original.

Tercer viernes

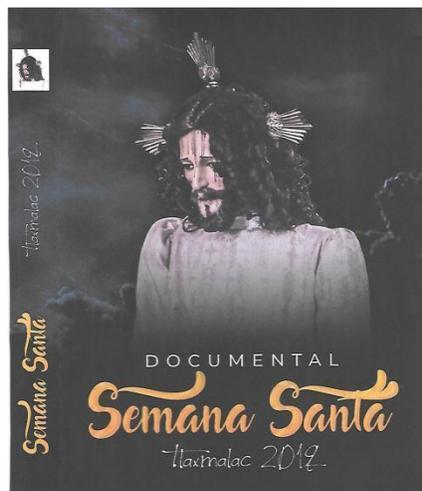
La celebración del *Tercer Viernes* tiene su razón por ser una celebración en homenaje a Jesús de Nazaret y sus seis hermanos. Esta es una celebración en la que participan un conjunto de pueblos cercanos, la celebración dura aproximadamente dos meses y consiste en celebrar los viernes de cada semana en un pueblo diferente, en Tlaxmalac se festeja el viernes número tres por eso la comunidad llama esta celebración *Tercer Viernes*, la fiesta inicia desde temprano con la celebración de una misa que se acompaña con danzas típicas del estado como los Tlacololeros, Tecuanes y Los Tejorones por mencionar algunos, además de comercio y castillos con fuegos artificiales.

Semana Santa

La *Semana Mayor* como dicen los tlaxmaltecos, es una conmemoración de la cultura cristiana católica en donde se representa y se vive la pasión de Jesús. En Tlaxmalac inicia la Semana Santa con el Domingo de Ramos y continúa toda la semana. Uno de los personajes protagonistas más importantes durante esta semana, son *Los Soldados*. Ellos interpretan al ejército del Imperio Romano, quienes fueron los encargados de buscar, arrestar, encarcelar y finalmente crucificar a Jesús de Nazaret. Este grupo durante la Semana Santa se convierte en la autoridad política, ya que el comisario (máxima autoridad de la comunidad) en una ceremonia pública cede las varas de mando o varas de la justicia al grupo de soldados para salvaguardar el orden público.

De toda la Semana Santa los días con mayor actividad son el Domingo de Ramos, jueves y Viernes Santos, Sábado de Gloria y Domingo de Resurrección. las celebraciones terminan con la quema de un judas hecho de paja en el cual se introducen explosivos para dar fin a la semana con la quema de los pecados y comenzar un nuevo ciclo.

En el documental de *Animal Media* (2019) realizado por habitantes de la comunidad, se documenta la Semana Santa, en donde se narran los diferentes momentos de la celebración, los rituales, cuenta con entrevistas que enriquecen el análisis de esta celebración y ofrece un panorama interesante de la *Semana Mayor*.



Fotografía 4. Portada de documental Semana Santa Tlaxmalac, 2019.

Sequía

Tlaxmalac es una comunidad agrícola de temporal por lo que la producción de alimentos depende completamente de las condiciones meteorológicas de cada año. Por tal motivo cuando las precipitaciones se hacen esporádicas o definitivamente frenan, la preocupación de los agricultores aumenta e idean diferentes prácticas para hacer que la lluvia vuelva.

Se parte de una premisa principal, Dios como el ente todopoderoso que todo lo da y todo lo quita, incluida la lluvia. Por ello es él quien puede devolverla sin embargo para poder forzarlo es necesario que la comunidad lo castigue. Con esas ideas como premisas la comunidad de Tlaxmalac castiga una imagen a la que los habitantes tienen veneración y respeto, una de ella es el *Señor de la Columna*, la imagen representa a Jesús cuando fue azotado en la espalda atado de manos a una columna.

Un grupo de personas toman la imagen de la iglesia para dejarlo fuera del templo, esto con la finalidad que la divinidad pueda sentir el calor sofocante, que en la misericordia de ese Dios que todo lo da, pero también todo lo puede quitar, dé. Y en este caso pueda devolver el agua a la comunidad.

La Cueva del Mole

Esta tradición no respaldada por la religión católica (dominante en la comunidad) se realizada como un medio de establecer comunicación con los dioses *antiguos* o *de la naturaleza* cuando el actual dios parece no responder al llamado de las necesidades de la comunidad, sobre todo cuando tienen que ver con algo tan importante como es la lluvia, es necesario tomar otras medidas de contingencia.

Esta tradición debe tratarse de las más antiguas en la comunidad, consiste en ofrendar comida a los dioses de la *naturaleza*, un grupo de personas camina aproximadamente 3 horas dentro de las montañas hasta llegar a una cueva, llamada *La Cueva del Mole* se nombra así por guardar en su interior agua estancada de un color oscuro. En esa cueva se realiza una ofrenda a los dioses de la naturaleza, la ofrenda consiste en comida que pueda resultar agradable para los dioses y como posible respuesta a esta ofrenda la comunidad espera la llegada de la lluvia.

2.3.2 Modo de gobierno

La comunidad de Tlaxmalac cuenta con un gobierno institucional democrático. El centro del gobierno se ubica en la comisaría (véase fotografía 5), instalaciones ubicadas en la calle Vicente Guerrero y Peatonal, colonia Centro. Para poner alguna referencia local, la comisaría se encuentra entre la cancha municipal y del Kiosco.



Fotografía 5. Comisaría municipal de Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Elaboración original.

El comisario se elige de forma democrática, puede ser hombre o mujer y es elegido por los mismos habitantes de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero. Ninguna persona ajena a la comunidad puede postularse para ocupar este cargo. A continuación, se detalla más a fondo el proceso de elección del comisario.

Las elecciones para el comisariado se realizan de forma anual, los requisitos básicos para poder ser votado son: ser originario de la comunidad o residente por lo menos 5 años, no tener antecedentes penales y no pertenecer a un grupo religioso.

Por otro lado, para poder votar hay que cumplir una serie de requisitos básicos. Durante la votación los encargados de la administración de plantillas y asistentes establecen las reglas de votación. De forma general en elecciones pasadas los votantes deben ser mayores de edad, presentar su credencial de elector y en estado de sobriedad.

El proceso de elecciones se realiza en los meses de junio y julio durante la temporada de siembra en la comunidad. Las convocatorias son colocadas en lugares públicos donde se invita a la comunidad a realizar plantillas, estas plantillas se elaboran por un grupo de personas que eligen a un representante de plantilla quien será votado para ocupar el cargo de comisario.

Una vez elaboradas las plantillas se convoca un día domingo a la votación, durante todo el día los habitantes de la comunidad acuden a las urnas para votar, las votaciones abren a las 9 de la mañana y se cierran por la tarde sin hora especificada. Una vez cerradas las casillas se pasa al escrutinio para conocer al comisario o comisaria electa.

Las actividades que desempeña el comisariado son de apoyo al ayuntamiento de Huitzucó, como la resolución de problemáticas internas entre los habitantes y en la gestión de apoyos gubernamentales. En caso de problemas mayores el comisario funge como enlace con la cabecera municipal con el fin de dar seguimiento en instancias superiores a la problemática.

2.3.3 Servicios y actividades económicas

Los servicios y las actividades económicas de la comunidad de Tlaxmalac se presentan como en cualquier otra comunidad como un entramado complejo de diferentes actores involucrados, de forma general la comunidad concentra sus actividades en el campo sin embargo el rendimiento por la explotación del campo ha bajado, por esta razón los habitantes han buscado otras oportunidades de generar empleo y en otros casos emigrar a otros estados o fuera del país.

Servicios públicos

Centro de Salud: Uno de los servicios principales de la comunidad es el Centro de Salud (véase figura 5), ubicado en la calle Cuauhtémoc y calle Niños Héroes, colonia Centro. Uno de los puntos deficientes por tratar es la falta de médicos en el Centro de Salud. Este es un tema medular del Centro que ocasiona un servicio deficiente.



Fotografía 6. Centro de Salud Rural de Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Elaboración original.

Agua entubada: El servicio de agua es administrado por los mismos pobladores de la comunidad, para que el servicio pueda funcionar se conforma un comité entre los mismos habitantes para administrar los recursos económicos del cobro del servicio, implementar mejoras y reparar las bombas que surten el agua.

Electricidad: El servicio de electricidad ha llegado a la comunidad de Tlaxmalac desde hace ya algunos años, el servicio que es utilizado dentro de la comunidad es de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), el modo de cobro se hace enviando todos los recibos a la Comisaría, ahí mismo se hace su reparto y el cobro.

Transporte: Los medios de comunicación terrestres se han diversificado, actualmente la comunidad se encuentra mejor comunicada gracias a que existen servicios de transportes terrestres como urvan y taxis para comunicar a la comunidad con ciudades cercanas. Además, con el paso del tiempo las unidades de transporte particulares han aumentado considerablemente.

Servicios privados

Servicios médicos: Existen habitantes de la comunidad de Tlaxmalac que han estudiado la carrera en medicina y establecieron consultorios privados dentro de la comunidad, existen actualmente dos consultorios médicos privados y un consultorio dental.

Medios de comunicación (Telecomunicaciones): Los medios de comunicación dentro de la comunidad se han ampliado, actualmente existen otros medios como televisión, radio, teléfono fijo y móvil, Internet. Estos medios han cambiado la dinámica social y los comportamientos en la búsqueda de información.

Actividades económicas

Dentro de las actividades que mueven la economía de la comunidad se encuentran dos purificadoras de agua, tres tortillerías, venta de comida en restaurantes y en la calle, El cultivo de maíz y cacahuate, también algunos oficios como zapatería, Carpintería, Ganadería, Albañilería, Mecánicos, Comerciantes, venta de combustible Gas LP, tiendas de abarrotes, ferreterías y estéticas.

2.3.4 Educación

La comunidad en materia educativa sin duda ha ido mejorando, no como se esperaría, pero con un evidente interés puesto en la formación de los tlaxmaltecos. Actualmente el mayor nivel educativo que hay en la comunidad es el medio superior, para ir más a detalle se describen los diferentes niveles de educación que hay en la comunidad y dentro de cada nivel el número de escuelas.

Jardín de niños

La educación infantil de la comunidad se encuentra cubierta por tres jardines de niños distribuidos en la comunidad:

- Jardín de Niños Froylan Cuenca, ubicado en calle niño Artillero y cerrada, colonia Huetzocingo.
- Jardín de Niños Juana Díaz Marbán, ubicado en calle Cuauhtémoc y calle Vicente Guerrero, colonia Centro.

- Jardín de Niños Lázaro Cárdenas del Río, ubicado en calle Puerto de Tuxpan y calle Puerto de los Cabos, colonia Alberto Benítez.

Escuela primaria

La educación básica está cubierta por tres escuelas primarias distribuidas en la comunidad, una en el sur, en el centro y norte del poblado:

- Escuela Primaria Estatal Pablo Villegas Alcocer, ubicada en calle Niño Artillero y calle Narciso Mendoza, colonia Huetzocingo.
- Escuela Primaria Francisco I. Madero, ubicada en calle Ruffo Figueroa y calle Narciso Mendoza, colonia Centro.
- Escuela Primaria Rural Federal Alberto Benítez, ubicada en calle Puerto Vallarta y calle Puerto de Tuxpan, colonia Alberto Benítez.

Escuela Secundaria

La comunidad cuenta con una escuela secundaria para toda la comunidad ubicada en la entrada principal del poblado, esta escuela es importante ya que se trata de la única escuela secundaria que da formación a jóvenes para continuar sus estudios al nivel medio superior, ya sea dentro de la comunidad en el telebachillerato o fuera en ciudades cercanas, en la CDMX o en el extranjero.

- Escuela Secundaria Técnica número 27. Froylan Cuenca Estrada, ubicada en calle Nicolás Bravo y calle Miguel Hidalgo, colonia Pacífico.

Escuela preparatoria

El Telebachillerato Comunitario no. 118 está ubicado en la entrada a la comunidad, detrás del panteón. El telebachillerato es un proyecto joven que inició en septiembre del

2015, la primera generación egresó en el 2018, los estudiantes toman clase en las instalaciones de un terreno donado por los habitantes de la comunidad.

El enfoque educativo es de tipo humanístico y social, actualmente se encuentran matriculados 43 alumnos, la formación de los estudiantes es complicada debido a que es una comunidad aislada y el acceso a recursos de información académica es escaso. Gracias a los libros de texto gratuito los estudiantes pueden realizar sus trabajos académicos.

Bibliotecas

El Manifiesto de la UNESCO sobre biblioteca pública (1994) refiere a las bibliotecas públicas como pilares en la educación formal e informal. La biblioteca tiene como función servir como una institución que facilite la educación continua y permanente, por ello es importante mencionarla dentro del presente apartado, existen pocas bibliotecas dentro de la comunidad, de forma estricta existen tres bibliotecas, pero la biblioteca que da acceso a todo público es la biblioteca pública municipal. En el siguiente apartado se explica a mayor profundidad los antecedentes, los servicios y las colecciones de la biblioteca municipal Samuel Cuevas García de Tlaxmalac, Guerrero.

2.4 LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE TLAXMALAC, GUERRERO PROFR. SAMUEL CUEVAS GARCÍA ⁶

2.4.1 Colecciones

Las colecciones de la biblioteca (véase fotografía 7) están completas, van desde la 000 a la 900 usando el método de clasificación decimal de Dewey sin embargo puede notarse

⁶ Para conocer los antecedentes, servicios y colecciones de la biblioteca fue indispensable la ayuda del personal de la biblioteca a quien se le realizó una entrevista ([ver anexo 2](#)) en donde se detalla la información pertinente para la realización de este apartado.

una fuerte inclinación por la clasificación 500 (ciencias básicas) y 600 (tecnologías y ciencias aplicadas) debido a que los usuarios principales de la comunidad son estudiantes de escuelas con un enfoque hacia las ciencias exactas como el CET (Centro de Estudios Técnicos), el CBTis (Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios) y el Telebachillerato.



Fotografía 7. Interior de la biblioteca, colecciones y mobiliario. Fuente: Elaboración original.

Pero también otros usuarios como los adultos mayores, los niños y las amas de casa cuentan con colecciones adecuadas esto se reflejan en la clasificación 800 de igual manera en el área infantil donde se encuentran cuentos e historias cortas que generalmente se utilizan en los cursos de verano o en la hora del cuento.

Hablar de las colecciones implica mencionar el momento por el cual atraviesa la biblioteca, en el momento en que fue elaborada esta tesis los materiales serán reemplazados por libros más actualizados ya que como indicó la encargada no se ha hecho descarte desde que la unidad de información abrió sus puertas en 1996. Sin duda, cambiar las colecciones de la biblioteca permitirá dar un mejor servicio a los estudiantes que son una de las comunidades de usuarios más frecuentes y que consultan libros relacionados con ciencias y tecnologías temas que se caracterizan por tener un periodo de actualidad que caduca en pocos años.

Un factor importante que ha debilitado la colección con los robos, durante el temblor del 19 septiembre del 2017 que provocó una considerable falla estructural se prohibió el acceso al inmueble por cuestiones de seguridad, sin embargo, los libros permanecieron dentro, no se autorizó el rescate de los materiales de forma inmediata sino hasta nuevo aviso, en cuanto las autoridades permitieron el acceso para recuperar los libros se pudo apreciar que estaban incompletas.

Luego del rescate de las colecciones se presentaron nuevamente robos, los libros fueron colocados en un lugar improvisado en la cárcel de la comunidad, evidentemente al ser un lugar inapropiado para el resguardo de documentos en papel, la colección se deterioraba por las malas condiciones de conservación (humedad, polvo, tierra, suciedad, insectos). Se cree que los robos se suscitaron cuando se solicitó la apertura de la cárcel por órdenes de la Comisaría, tiempo después de este hecho se apreciaron nuevamente bajas.

2.4.2 Organización documental

Está claro que en México el proceso de organización documental en las bibliotecas públicas se encuentra centralizado por la Dirección General de Bibliotecas, quienes realizan el proceso de descripción documental, clasificación de los materiales, el proceso menor y la realización de las fichas para el catálogo.

2.4.3 Servicios

La biblioteca se encuentra abierta para ofrecer sus servicios de lunes a viernes de diez de la mañana a una de la tarde y nuevamente abre de cuatro de la tarde a ocho de la noche. Entre los varios servicios que ofrece la biblioteca están los servicios básicos consulta interna, préstamo a domicilio, el catálogo en fichas, orientación a los usuarios, visitas guiadas, además de otros servicios como la hora del cuento, tertulias, mesas redondas y mis vacaciones en la biblioteca.

La difusión de los servicios se realiza por medios tradicionales como carteles en las zonas principales de la comunidad, también de boca en boca con visitas a las escuelas de todos los niveles en el poblado. Pero la difusión de los servicios también se ha visto modificada debido al uso de nuevas tecnologías que los habitantes de la comunidad han adoptado como son las redes sociales, según cuenta la encargada de la biblioteca su hija le auxilia en la difusión de los talleres y actividades publicando la información en diferentes plataformas de redes sociales con el fin de dar mayor difusión a los servicios.

2.4.4 Usuarios

Los usuarios en bibliotecas públicas como la de Tlaxmalac son fáciles de identificar. En primer lugar, están todos los usuarios potenciales que es toda la población de Tlaxmalac, para ser exactos 2200 habitantes.

En segundo lugar, se encuentran los usuarios reales que se encuentran en los libros de estadísticas de la biblioteca pública (a los cuales no tuve acceso) y a la experiencia del día a día de la encargada de la biblioteca, quien en su experiencia revela que son los estudiantes los usuarios más asiduos de la biblioteca pública, en especial los estudiantes de preparatoria, luego de secundaria y al último el público estudiantil infantil.

Seguido de este grupo se encuentran los adultos mayores que son usuarios, aunque reales utilizan los servicios de la biblioteca a distancia ya que su estado en algunos casos no es el más conveniente, la bibliotecaria se encarga personalmente de repartir lecturas a este grupo.

Como un tercer grupo de usuarios reales se encuentran las amas de casa, quienes utilizan la biblioteca pública con dos funciones, para educar a sus hijos y para educarse a ellas mismas. Las amas de casa se complacen enviando a sus hijos a cursos en la biblioteca en donde aprenden a utilizar los servicios y hacer manualidades. Por otro lado, las amas de casa utilizan libros de cocina para obtener recetas e ideas de nuevos platillos.

2.4.5 Personal

En cuanto al personal que labora en la biblioteca se trata de un modelo minimalista, el personal base de la biblioteca es solo una persona, que ha trabajado en la biblioteca desde los inicios de esta, es decir que la encargada cuenta con 22 años de servicio en esta institución.

Solo en un periodo la biblioteca tuvo una encargada diferente cuando se solicitó una licencia de maternidad una persona tuvo que sustituir las actividades para continuar dando servicio a la comunidad, esta ha sido la única ocasión en que la biblioteca tuvo una encargada diferente, dicho sea de paso, la encargada está en próxima a retirarse lo cual pone en un momento de tensión para la biblioteca ya que no hay personal que sustituya sus actividades.

2.4.6 Inmueble

De acuerdo con la información proporcionada, la biblioteca se inauguró en 1996 bajo el gobierno municipal encabezado por Juan Miguel Noverón Herrera quien dio impulso a proyectos de carácter cultural y educativo en el municipio, otro personaje importante para la gestión de la biblioteca fue el tesorero Alejandro Carnalla Ojeda que es oriundo de Tlaxmalac y por último la ex coordinadora Blanca Estela Marbán Astudillo quien actualmente es directora de las bibliotecas del municipio de Huitzuc de los Figueroa.

El proyecto para crear una biblioteca en Tlaxmalac comenzó a gestionarse por parte del tesorero Alejandro Carnalla Ojeda quien identificó una necesidad, que en primer lugar se manifestaba en los estudiantes de niveles básicos, así como de la comunidad en general.

El primer espacio donde fue inaugurada la biblioteca fue en Nicolás Bravo no.1 en la entrada principal de la biblioteca, el edificio pertenecía a *La escuela vieja* así los pobladores llaman en la actualidad a este inmueble que fue la primera escuela que tuvo

la comunidad, actualmente el inmueble forma parte del Museo arqueológico, sin embargo, debido al temblor del 19 de septiembre del 2017 el inmueble quedó inhabitable.

Actualmente la biblioteca se encuentra en la calle Niños Héroes sin número, colonia Juanacate, desafortunadamente el espacio del inmueble es reducido esto impactó tanto en el número de usuarios que pueden estar dentro de la biblioteca como en el espacio para las colecciones debido a esta situación la dotación de libros que realiza la DGB (Dirección General de Bibliotecas) se encuentra en resguardo en la cabecera municipal de Huitzucó ya que el espacio disponible de la biblioteca es insuficiente.



Fotografía 8. Biblioteca Municipal de Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Elaboración original.

2.4.7 Contexto

La biblioteca está ubicada en la calle Niños Héroes sin número colonia Juanacate (ver Figura 26). Depende administrativamente de la cabecera municipal de Huitzucó de los Figueroa, aquí se encuentra la biblioteca central del municipio de la cual dependen las bibliotecas aledañas.

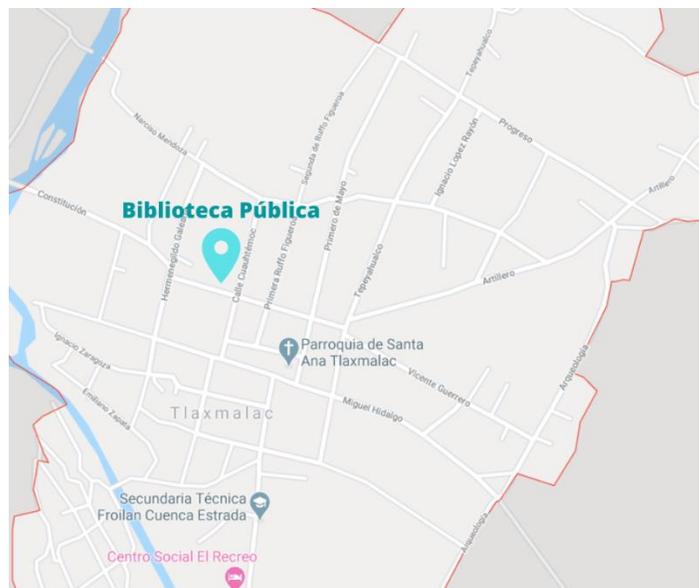


Figura 14. Ubicación de la Biblioteca Municipal de Tlaxmalac, Guerrero. Fuente: Basado en Google Maps.

La organización de la biblioteca es muy sencilla debido a la falta de espacio. Cuenta con un área consulta, en donde se encuentran los estantes con las colecciones alrededor de la misma.

Como se sabe el reglamento de la biblioteca es una parte muy importante para la regulación de la relación biblioteca-usuario, sin embargo, el reglamento de la biblioteca no se encuentra al alcance visible del público por lo cual a pesar de ser pertinente mencionarlo el acceso al mismo no es de carácter público.

El horario de la biblioteca es intermitente, durante los días de servicio la biblioteca presta servicios de diez de la mañana a una de la tarde y nuevamente abre de cuatro de la tarde a ocho de la noche.

2.4.8 Propuestas de mejora en los servicios de información

En cuanto a las posibilidades de mejora para la biblioteca se pueden apreciar evidentes y variadas problemáticas por resolver que permitirían tener una mejor biblioteca y brindar mejores servicios a la comunidad, sin embargo, para la encargada los servicios se ven comprometidos por falta de un espacio adecuado tanto para los usuarios como para las colecciones.

En primer lugar el temblor del 19 de septiembre del 2017 dejó inhabitable el inmueble donde originalmente se albergaba la biblioteca por lo que se solicitó el cambio a un nuevo espacio, el local actual es un lugar que afortunadamente resguarda la documentación de forma adecuada (véase fotografía 9) y permite continuar brindando servicios al público, por otro lado el espacio para las colecciones y los usuarios es considerablemente reducido ocasionando inconvenientes para la movilidad de los usuarios que asisten a la biblioteca.



Fotografía 9. Estantería de la biblioteca. Fuente: Elaboración original.

En segundo lugar, debido a esta falta de espacio las colecciones tampoco pueden crecer, según cuenta la encargada de la biblioteca un porcentaje de las nuevas colecciones se encuentran en cajas ubicadas en la cabecera municipal de Huitzuc de los Figueroa

debido a que el espacio es insuficiente para permitir la llegada de más libros en los estantes.

Y como tercer punto el espacio que necesita la biblioteca es indispensable para el trabajo y servicio ininterrumpido de la biblioteca, pero no solo de espacio, sino que las condiciones de luz, temperatura e iluminación puedan ser adecuadas para el progreso de la biblioteca, es necesario agentes de intervención tanto en el trabajo del día a día en la biblioteca como en el gobierno municipal, así como una comunicación adecuada con otras bibliotecas del municipio para conocer su situación actual.

En los párrafos anteriores se pudo apreciar un panorama general de la comunidad de Tlaxmalac, sus costumbres, servicios y tradiciones. De forma intencional se finaliza el presente capítulo con la biblioteca del poblado que establece un enlace con el capítulo siguiente: Las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero. A continuación, se hablará sobre la metodología utilizada para identificar las necesidades de información en esta comunidad.

CAPÍTULO 3

Las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero

En este capítulo se presenta la metodología utilizada en este estudio. Comenzando por describir el contexto en el cual fueron recolectados los datos, los materiales utilizados y la forma en que fueron aplicados (método). Por último, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, y finalmente la discusión y análisis de los resultados.

La unión de una comunidad se expresa en su capacidad de resolver problemas en conjunto.

3.1 LAS NECESIDADES EN TLAXMALAC

La investigación fue realizada durante en el marco de la pandemia internacional de la Covid-19. Por tales circunstancias se tuvo que adecuar la aplicación del cuestionario a la situación sanitaria actual. Además, se tomaron las medidas de seguridad necesarias y pertinentes descritas a profundidad en la metodología de investigación.

3.1.1 Metodología

La presente investigación tuvo por objetivo general analizar las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero. Y como objetivos específicos analizar las características socioculturales (tradiciones, costumbres, actividades económicas, etc.) de la comunidad. Además, describir las necesidades de información de Tlaxmalac y por último conocer el papel de la biblioteca municipal en la identificación de las necesidades de información.

Partiendo del supuesto que las necesidades de información dependen directamente de las características socioculturales de la comunalidad de Tlaxmalac, Guerrero. Identificando como variable independiente a las características socioculturales y a las necesidades de información como variable dependiente.

El estudio para identificar las necesidades de información en la comunidad de Tlaxmalac tiene una metodología mixta, de tipo descriptiva y de corte transversal. Los datos cuantificables se vaciaron en tablas, mientras que los datos de las respuestas abiertas se configuraron para su análisis utilizando hojas de cálculo.

En el caso de los datos estructurados se refiere a las respuestas obtenidas de preguntas cerradas, dando como resultado un sencillo proceso para graficar. En el caso de los datos no estructurados se refiere a los datos obtenidos de preguntas abiertas, con un margen de interpretación amplio, en estos casos fue necesario buscar coincidencias y los patrones en las respuestas para graficar.

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta. El instrumento utilizado para la aplicación de la encuesta fue por medio de un cuestionario (ver [anexo 4](#)) se llevaron a cabo diferentes etapas que se describen a continuación:

Etapa 1: Identificación de variables y asignación de preguntas

Una vez finalizados los capítulos 1 y 2 se procedió a la elaboración de la tabla 1 para la identificación de las variables y una primera propuesta de preguntas, manteniendo siempre la relación entre la variable y la pregunta. Esta tabla permitió identificar preguntas que sirvieron de base para elaborar el cuestionario.

Variables	Preguntas
Independiente: Características Socioculturales. (Educativo, Socioeconómico, Festividades, cargos sociales)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es su escolaridad? - ¿Qué lengua/idioma hablas con tu familia? - ¿A qué te dedicas? ¿Cuál es tu trabajo? - ¿Qué haces en tu tiempo libre? - ¿Cuáles crees que son los problemas en Tlaxmalac? - ¿Con qué frecuencia acude a servicios Médicos? (Centro de salud, hospital, particular) - ¿Participa en las festividades de Tlaxmalac? - ¿Cuáles son las costumbres de la Tlaxmalac? - ¿Participa en las elecciones de Tlaxmalac?
Dependiente: Necesidades de información.	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Te gustaría aprender un nuevo idioma? ¿Qué lengua/idioma te gustaría aprender? - ¿Pretende continuar sus estudios? - ¿Te gustaría trabajar de otra cosa? ¿Te gustaría tener un trabajo diferente? ¿Hay alguna habilidad que te gustaría desarrollar? - ¿Qué te gustaría saber para solucionar los problemas de Tlaxmalac? - ¿Conoce la historia de Tlaxmalac?

Tabla 1. Variable dependiente e independiente

Etapa 2: Valoración de las preguntas

Una vez que la tabla de identificación de variables y asignación de propuestas de preguntas quedó finalizada, se procedió a la discusión y valoración de la pertinencia de cada una de las preguntas. Una vez elaborado esta valoración se llegó a la primera versión del cuestionario. Posteriormente, se realizó un primer pilotaje del cuestionario.

Etapa 3: Pilotaje del cuestionario

El primer pilotaje fue aplicado a 15 personas en la comunidad de forma aleatoria y en formato impreso, el investigador acudió a las principales calles del pueblo. En esta primera prueba el encuestado respondía el instrumento de forma independiente con pluma. Ante cualquier duda y comentarios el investigador tomaba apuntes de las observaciones para la modificación del cuestionario.

Etapa 4. Reelaboración del cuestionario

Posteriormente, se identificaron las preguntas que más inquietudes y confusión causaron, e incluso preguntas que los habitantes de la comunidad no pudieron responder por ser incomprensibles. Ante dichas dudas y confusiones se pasó a la modificación de las preguntas identificadas como problemáticas.

Etapa 5. Segundo pilotaje del cuestionario y finalización

Una vez realizadas las modificaciones pertinentes al cuestionario se realizó un segundo pilotaje para la verificación de las preguntas, en esta ocasión se aplicaron a 12 personas de forma aleatoria y en formato impreso en las principales calles de la comunidad. En este pilotaje el investigador pudo observar cómo en algunos momentos las personas se llevaban el bolígrafo a la boca. Como medida de seguridad sanitaria se optó por no dar el cuestionario a los habitantes y en este segundo pilotaje el investigador fue quien

escribió las respuestas dictadas por los habitantes. Con base en este último pilotaje el instrumento quedó finalizado.

Para poder economizar en los costos de impresión, se utilizó la herramienta *Formularios de Google* para poder aplicar la encuesta de forma digital. Dicho esto, para la aplicación del cuestionario se utilizó el teléfono móvil del investigador. Este hecho redujo los costos, facilitó la aplicación de las encuestas y fungió como medida de seguridad sanitaria evitando el contacto con superficies como el papel y bolígrafos.

Para el establecimiento de la muestra se solicitó a las autoridades de la comunidad de Tlaxmalac el censo más actualizado. Gracias a la buena disposición de las autoridades locales, se tuvo acceso al Censo Tlaxmalac 2008. En este documento fueron censadas 2056 personas, con base en esta población se utilizó la Tabla de Connaway y Powell (2010) para establecer la muestra.

De acuerdo con la tabla de Connaway y Powell (2010) el tamaño de la muestra corresponde a 331 personas. La aplicación del cuestionario fue aleatoria, para ello se realizó una numeración consecutiva de las personas censadas. Una vez asignado un número a cada habitante registrado en el Censo se procedió a colocar en una urna 2056 números. De forma aleatoria se tomaron de la urna los 331 números, estas fueron las personas a las cuales se buscó aplicar el cuestionario. En el caso de que la persona no quisiera participar del cuestionario, hubiera fallecido o mudado de casa, se tomaba un nuevo número de la urna hasta finalizar la muestra de 331 personas.

Durante el transcurso de la investigación hubo aspectos de los cuales no se pudo localizar información documentada, como fue el caso del modo de gobierno y de la biblioteca pública. Esta información es de suma importancia para la elaboración del capítulo 2. Por tal motivo se contactó con la directora de la biblioteca pública quien concedió una entrevista. La entrevista puede ser consultada en el [anexo 2](#). Por otro lado, para conocer los elementos principales de la forma de gobierno de la comunidad se contactó con la secretaria de comisaría quien es una conocedora de la forma de gobernar

ya que trabaja aquí desde hace 16 años por lo que se presenta con el perfil ideal, dicha entrevista puede ser consultada en el [anexo 3](#).

3.1.2 Aplicación

Cuando se obtuvieron los 331 números de la urna, fueron cotejados con el Censo Tlaxmalac 2008 para pasar a la aplicación del cuestionario en la comunidad. El investigador acudió a cada una de las casas para aplicar el cuestionario, la duración en cada la aplicación de un cuestionario fue aproximadamente de tres minutos. Como medidas de seguridad se guardaba una distancia de 1.5 metros o mayor, se portó cubrebocas KN95 con filtro, el investigador escribía las respuestas en el [formulario de Google](#) utilizando el teléfono móvil.

En el caso de ausencia o desinterés de la persona seleccionada se cogía de la urna un nuevo número al azar. Las encuestas fueron aplicadas en 21 días. Un factor importante a considerar en la aplicación del instrumento fue la temporada de cosecha.

3.1.3 Materiales

Teléfono móvil	Moto g7
Ordenador	HP modelo 14-CK1045
Formularios	Formulario de Google
Hojas de cálculo	Hojas de cálculo de Google
Equipo de protección	Cubrebocas KN95

Tabla 2. Materiales

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez que se aplicó el cuestionario en la comunidad de Tlaxmalac, se obtuvieron los datos necesarios para pasar a su cuantificación. A continuación, se muestran los datos estructurados. Para graficar se utilizaron hojas de cálculo en donde fueron vaciados y procesados los datos.

Existen dos tipos de preguntas: estructuradas y no estructuradas. En el caso de las preguntas no estructuradas algunos datos fueron omitidos por ser minoritarios (de 1 o 2 personas), complicando la visualización gráfica de las respuestas. Sin embargo, los datos de las preguntas no estructuradas se encuentran disponibles en el Anexo 5. El hecho de omitir datos con poca frecuencia de respuesta no afecta el análisis de las necesidades de información ya que han sido consideradas, tanto las más populares como las minoritarias.

Pregunta 1. Sexo

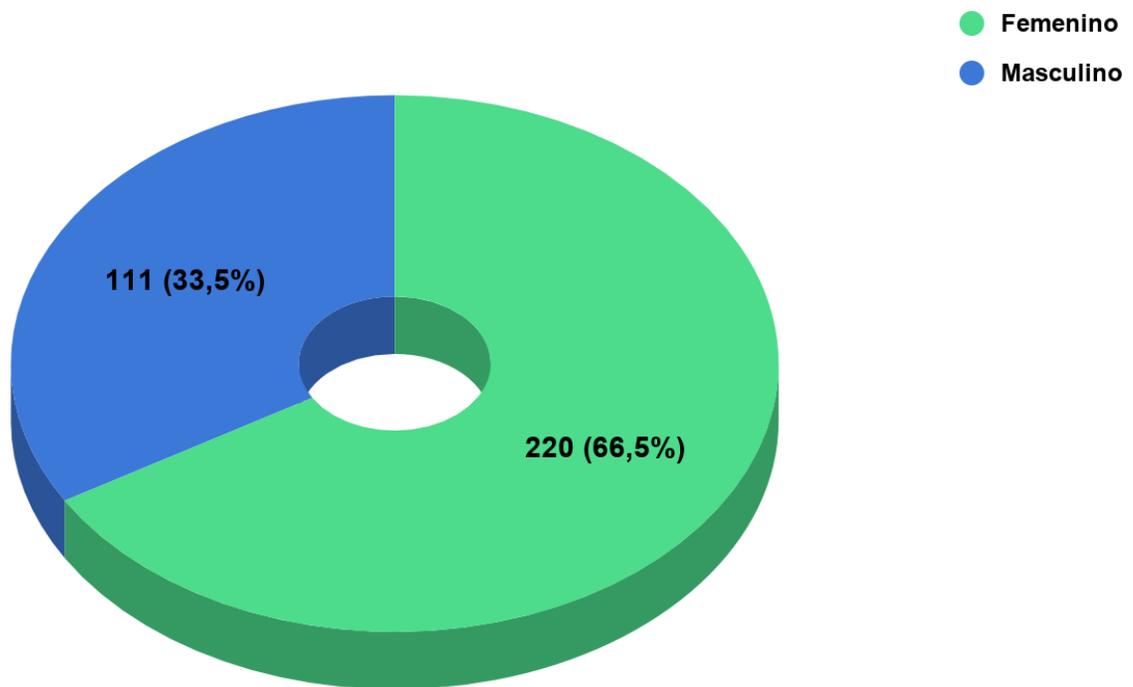


Gráfico 1. Sexo

De los 331 encuestados que corresponde al 100%, el 66.5% (220 personas) corresponde a sexo femenino, en comparación con el sexo masculino que corresponde al 33.5% (111 personas). La época de cosecha propició a un mayor número de respuestas del sexo femenino. Es costumbre que los hombres trabajen en los campos de cultivo a las afueras de la comunidad y por ello resultaron ser de un porcentaje menor.

Pregunta 2. Edad

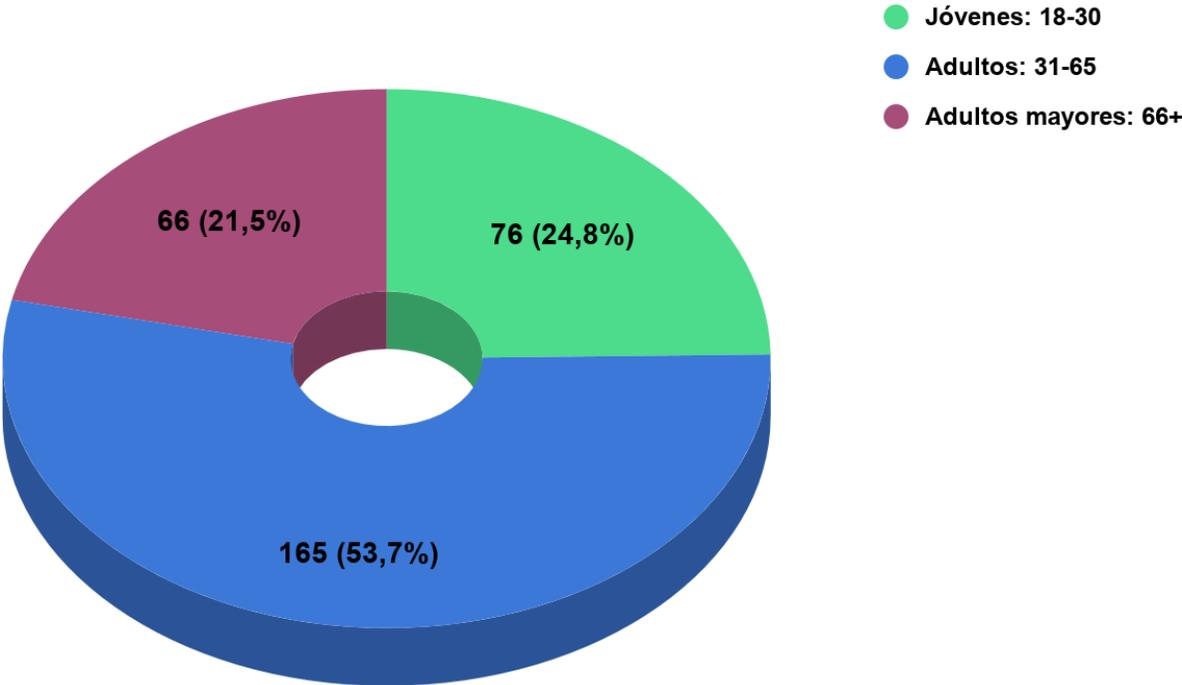


Gráfico 2. Edad

En este gráfico se aprecia que el 53.7% (165 personas) que respondieron a la encuesta son adultos entre los 31 y 65 años. Se puede apreciar un balance entre la población joven de los 18-30 años que corresponde a 24.8% y la población de adultos mayores a 65 años que figura un 21.5%. Es una población balanceada ya que la mayoría se encuentra en condiciones de trabajar.

Pregunta 3. Escolaridad

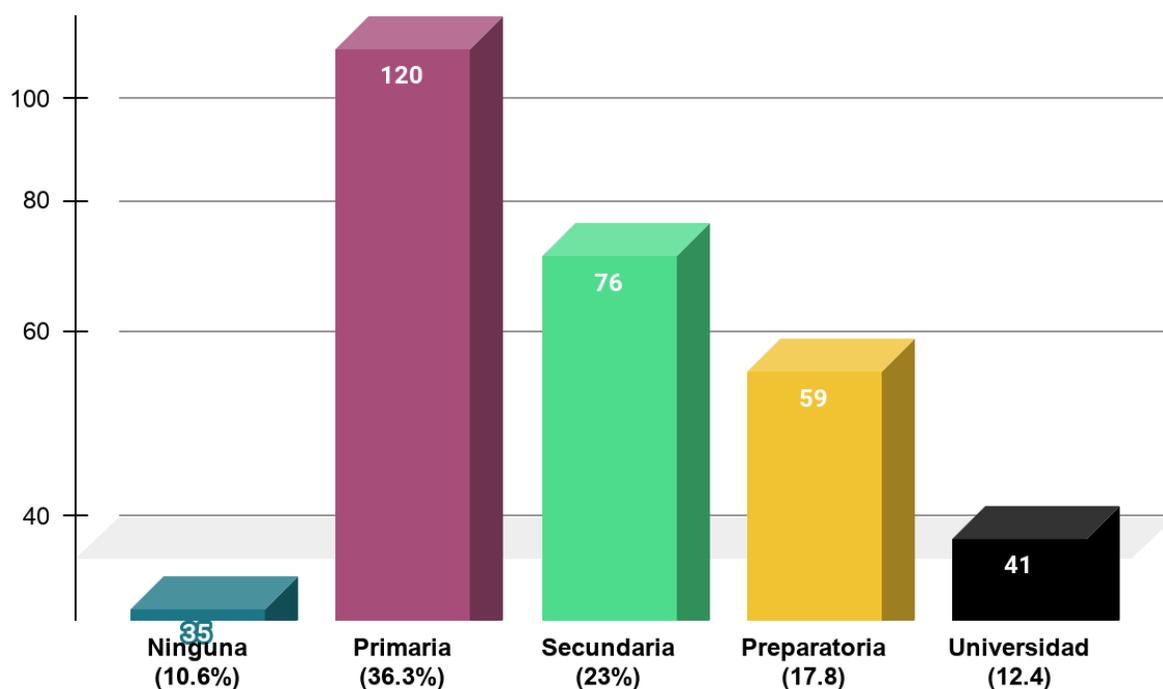


Gráfico 3. Escolaridad

En este gráfico se puede apreciar el nivel de escolaridad, el sector más abundante corresponde al nivel básico primaria que representa un 36.3% (120 personas). Es importante señalar que una de las condiciones para poder responder al cuestionario es ser mayor de edad por lo que los estudios de nivel primaria corresponden a personas mayores de edad con este nivel educativo. Sin embargo, este dato se torna clave a la hora de seleccionar recursos de información, en cuanto al nivel de profundidad de los materiales.

Estos datos se encuentran directamente relacionados con el nivel de profundidad y de especialización de las necesidades de información, ya que la mayoría de la población tiene un nivel de estudios básico, secundaria 23% (76 personas) y preparatoria 17.8% (59 personas). Los temas seleccionados deben de ir acorde a los estudios académicos de la población. Pero, no se puede olvidar a la comunidad universitaria que representa

el 12.4% (41 personas) que requerirá de materiales especializados en sus áreas de estudio.

Se manifiesta también un nivel del 10.6% (35 personas) sin educación formal en la comunidad. Este es un hecho preocupante, la falta de educación formal de un sector de la población. Gracias al trabajo de campo realizado por el investigador y como habitante de la comunidad se puede decir que este fenómeno es apreciado principalmente en adultos mayores, quienes no fueron enviados a la escuela por cuestiones económicas, familiares y desdén en una época donde la educación no era un eje importante de la dinámica familiar o solo un grupo social podía darse el lujo de dar estudios a sus hijos.

Pregunta 4. Continuación de estudios

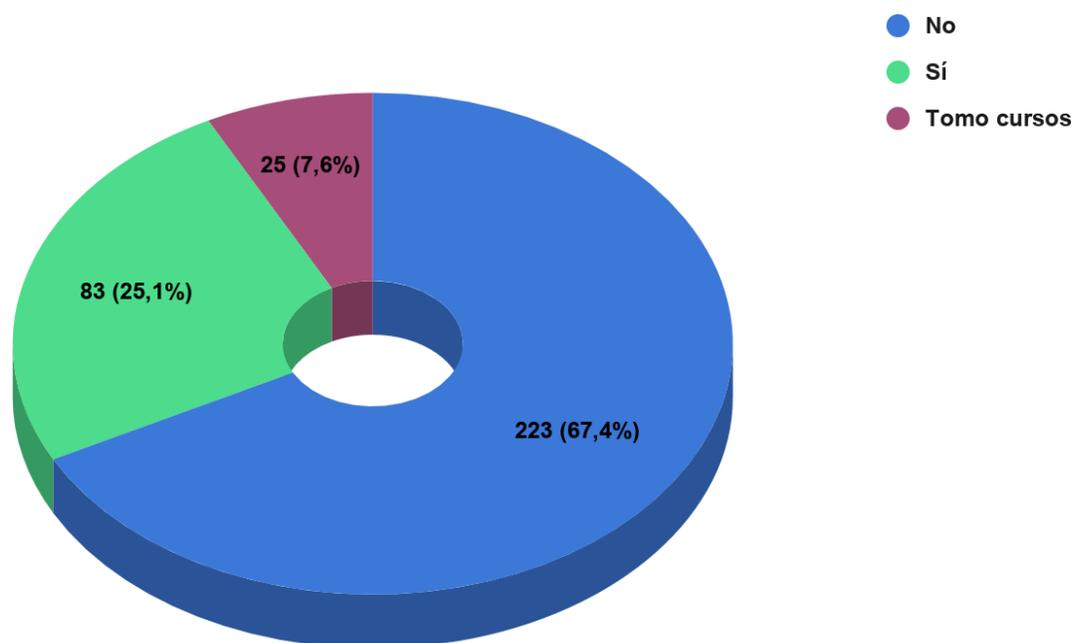


Gráfico 4. Continuación de estudios

El 67.4% (223 personas), no tienen interés por continuar sus estudios, desde las personas con niveles de estudio básico hasta superiores. Teniendo en cuenta que un porcentaje elevado de la comunidad posee educación básica (primaria y secundaria) los estudios promedio permanecen en estos niveles. Por lo que la mayoría de la población pretende mantener niveles de estudio básicos en toda su vida.

Por otro lado, el 25.1% (83 personas) pretende continuar con sus estudios formales, ya sea para concluir sus estudios básicos; primaria o secundaria y también para cursar estudios medio superiores y universitarios. En este gráfico no se establece una relación con la edad de la persona encuestada.

Además de lo anterior, otro grupo no pretende continuar con sus estudios formales, pero sí complementar sus estudios con cursos o talleres (educación no formal), este porcentaje corresponde al 7.6% (25 personas).

Pregunta 5. Intereses de estudio

Carreras	Número de personas / porcentaje	Intereses	Número de personas / porcentaje
Enfermería	2 personas (2.4%)	Terminar la secundaria	7 personas (8.4%)
Contabilidad	4 personas (4.8%)	Terminar la preparatoria	16 personas (19.3%)
Educación	6 personas (7.2%)		
Posgrado	2 personas (2.4%)		
Programación de computadoras	2 personas (2.4%)		
Sistemas computacionales	5 personas (6%)		
Mecánica automotriz	3 personas (3.6%)		
Estudios Bíblicos	2 personas (2.4%)		
Pedagogía	2 personas (2.4%)		

Tabla 3. Intereses de estudio

Del 25.1% (83 personas) que respondieron afirmativamente en la pregunta 4, gráfico 4. Se muestra en la pregunta 5, tabla 3 las carreras y los niveles educativos que los

habitantes de la comunidad pretenden continuar estudiando. En algunos casos se trata de carreras universitarias y en otros concluir estudios básicos y medio superiores.

Para esta pregunta las respuestas se dividieron en dos. Por un lado, los intereses y por otro las carreras que las personas pretenden estudiar. Hay un porcentaje de personas con estudios básicos que pretenden finalizar sus estudios secundarios y medio superior.

La pregunta 5 es abierta por lo que las respuestas fueron variadas. En esta tabla solo se recopilan las respuestas que fueron repetidas más de 2 veces. Para no confundir al lector en el [anexo 5](#) se puede consultar todas las respuestas. Además, hay personas que no saben leer ni escribir y pretenden aprender, por lo que las necesidades de información van desde aspectos básicos de alfabetización hasta el estudio de carreras específicas.

Pregunta 6. Lengua materna

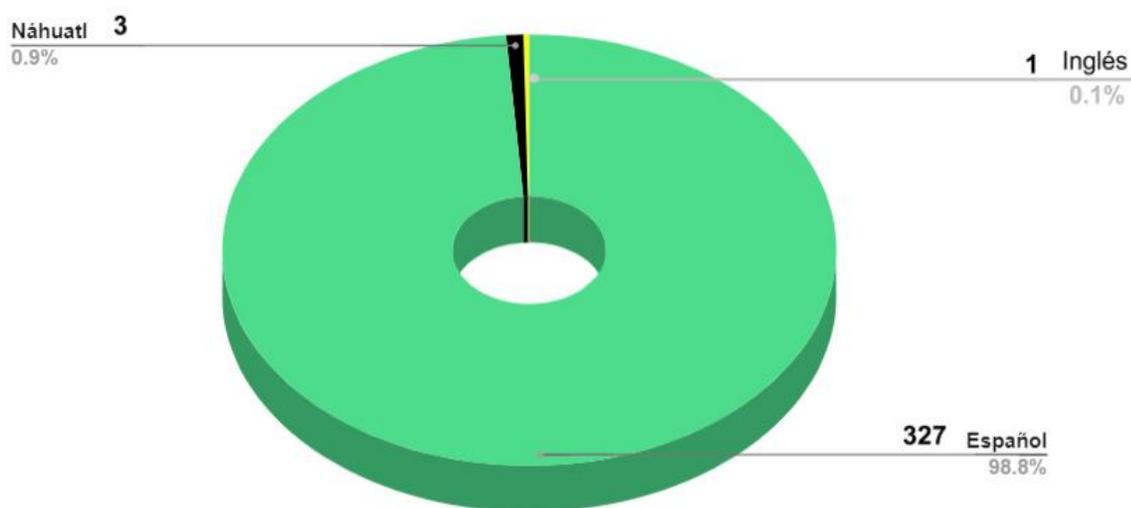


Gráfico 5. Idiomas hablados en la comunidad

Es evidente que el idioma español predomina en la comunidad con 98.8% (327 personas) y se ha establecido como lengua principal con la cual los habitantes se comunican en su núcleo familiar. Sin embargo, convive con otras lenguas como el náhuatl y el inglés. En

el gráfico 6 se puede ver con mayor detalle cuales son las lenguas secundarias que conviven con el español dentro de la comunidad.

Por otro lado, el idioma náhuatl representa un 0.9% (3 personas) que utilizan el idioma para comunicarse con su familia, mientras que el inglés representa el 0.3% (1 persona) que la utiliza como lengua materna. Los datos muestran como el proceso de alfabetización por parte de las escuelas de nivel básico ha ido permeando e impacta en el uso del idioma español como lengua principal.

Pregunta 7. Conocimiento de otros idiomas

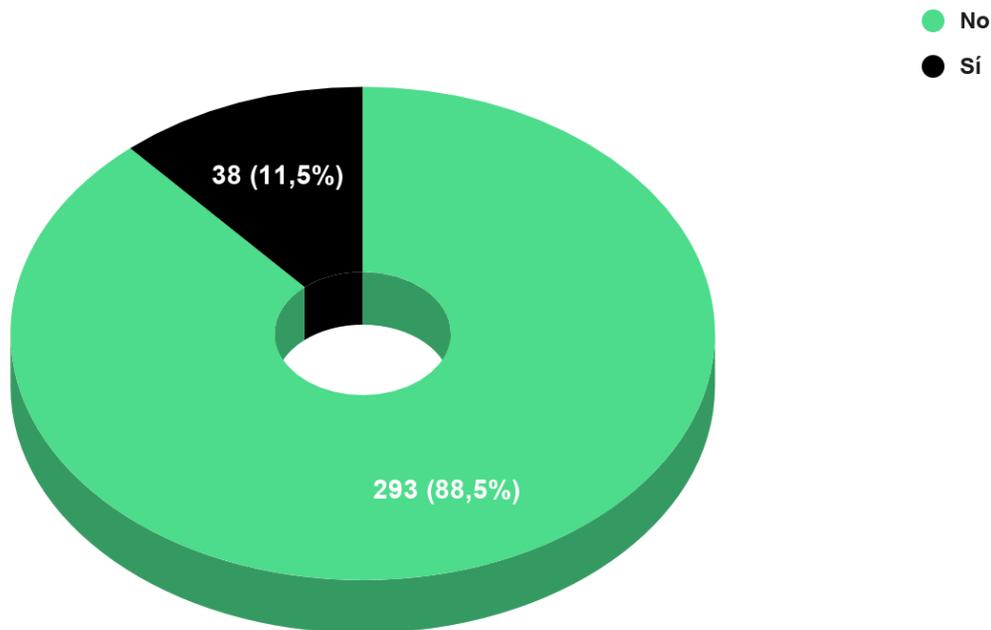


Gráfico 6. Segunda lengua

El 11.5% (38 personas) afirma hablar una segunda lengua, este es un factor importante por considerar para la comunidad de Tlaxmalac. Si bien de forma intuitiva por los resultados del gráfico 5 se podría intuir que solo se habla el idioma español, como se aprecia en el gráfico 7 también existen otros idiomas que se mantienen vivos y en uso.

Por otro lado, el 88.5% (293 personas) dicen no hablar otro idioma, sin embargo, como se puede ver en el gráfico 8 un porcentaje considerable de la población se encuentra interesada en aprender otro idioma, lo cual hace evidente una necesidad de información para el aprendizaje de idiomas.

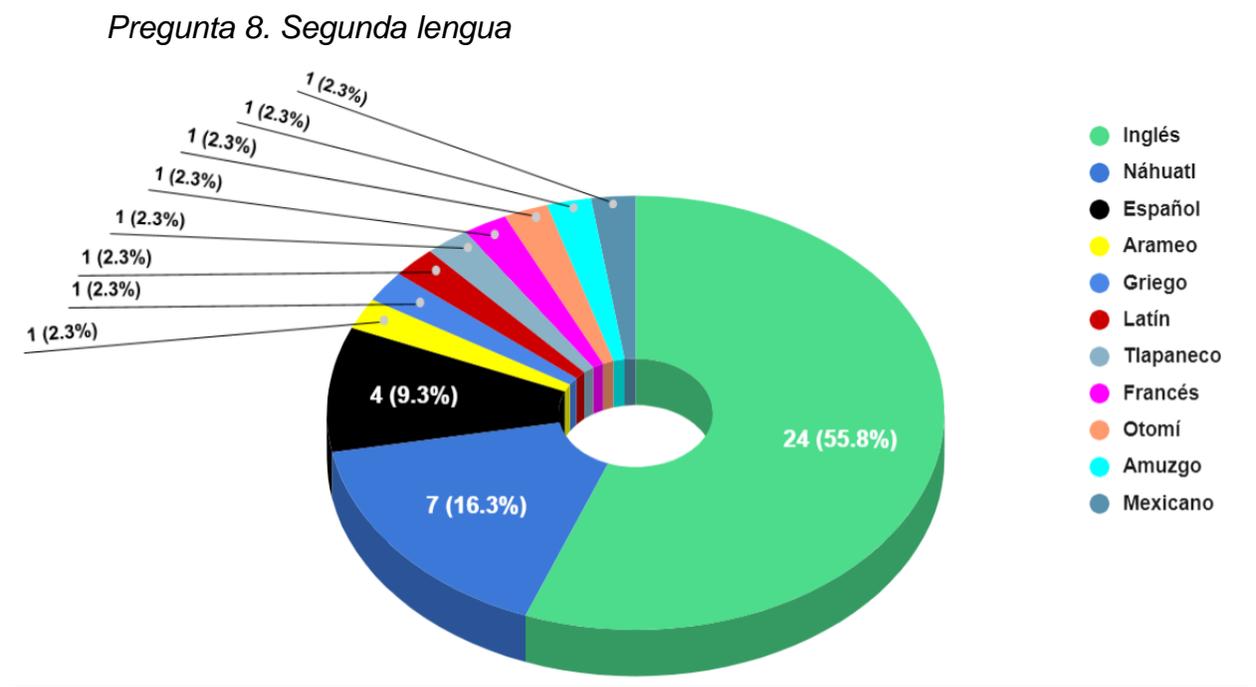


Gráfico 7. Idiomas

Del 11.5% (38 personas) de la población del gráfico 6 que mencionó hablar otros idiomas, aquí puede verse el abanico lingüístico que existe dentro de la comunidad de Tlaxmalac. Siendo mayoritario el uso del inglés como lengua secundaria con un 55.8% (24 personas). Por otro lado, el Náhuatl con 16.3% (7 personas) que lo hablan, en el caso de esta última lengua en voz de la propia comunidad ha pedido fuerza con el paso del tiempo, se mantiene viva en familias dispersas a las orillas del poblado. Por último, se encuentra el español como segunda lengua 9.3% (4 personas).

Otros datos interesantes que pueden apreciarse en el gráfico 7 es el uso de lenguas como el Arameo, Griego, Latín, Tlapaneco, Francés, Otomí, Amuzgo y Mexicano. Cada

una de estas lenguas corresponden al 2.3% (1 personas) pero es importante tener presente este dato en el establecimiento de las necesidades de información dentro de la comunidad.

El idioma mexicano fue referido por un habitante de la comunidad, el investigador realizó algunas preguntas adicionales para conocer si el idioma al cual se refería como mexicano en realidad era el idioma náhuatl. A lo que el habitante respondió que la lengua náhuatl ya no existe, refiriéndose al mexicano como la combinación entre el idioma español y náhuatl. Por ello se encuentra asentada de esta manera en la investigación.

Otro aspecto importante por considerar es que una sola persona puede hablar dos o más idiomas. Por esta razón las 38 personas (11.5%) que contestaron afirmativamente a la Pregunta 7 es menor al número de lenguas habladas porque cada individuo habla entre 2 o más lenguas.

En el caso de esta gráfica, aunque se trata de tipo abierta, todos los datos están en la gráfica por lo que no fue necesario asignar una tabla en el anexo 5.

Pregunta 9. Interés por estudios de otros idiomas

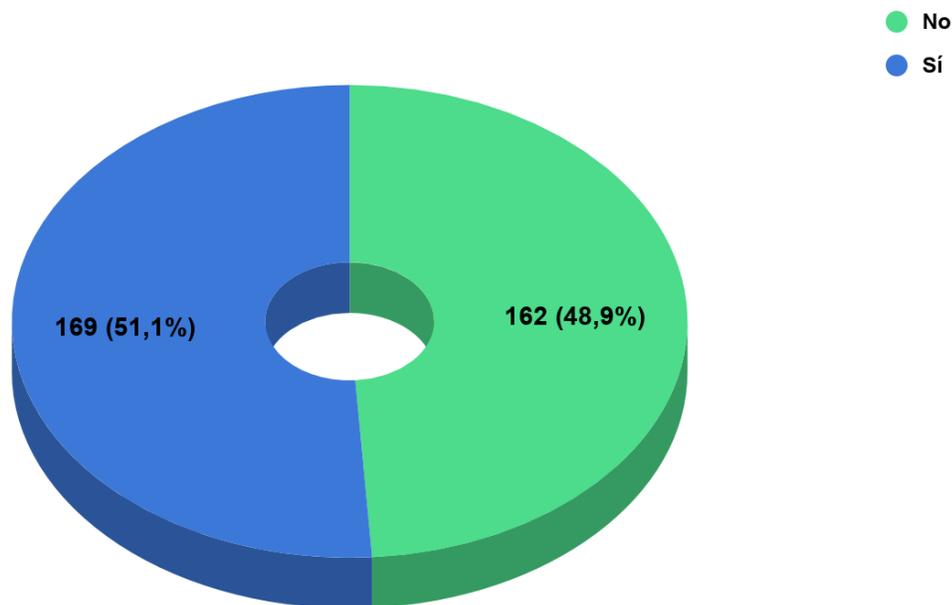


Gráfico 8. Interés por aprender otro idioma

Además, de los idiomas maternos y secundarios. También, hay interés del 48.9% (162 personas) por aprender nuevos idiomas lo cual indica claramente una necesidad de información. En el gráfico 9 se puede ver cuales son los idiomas que la comunidad demanda. Por otro lado, el 51.1% (169 personas) no tiene interés por aprender otros idiomas, el gráfico 8 muestra un interés cercano al 50% en las dos respuestas.

Pregunta 10. Frecuencia de interés por lenguas

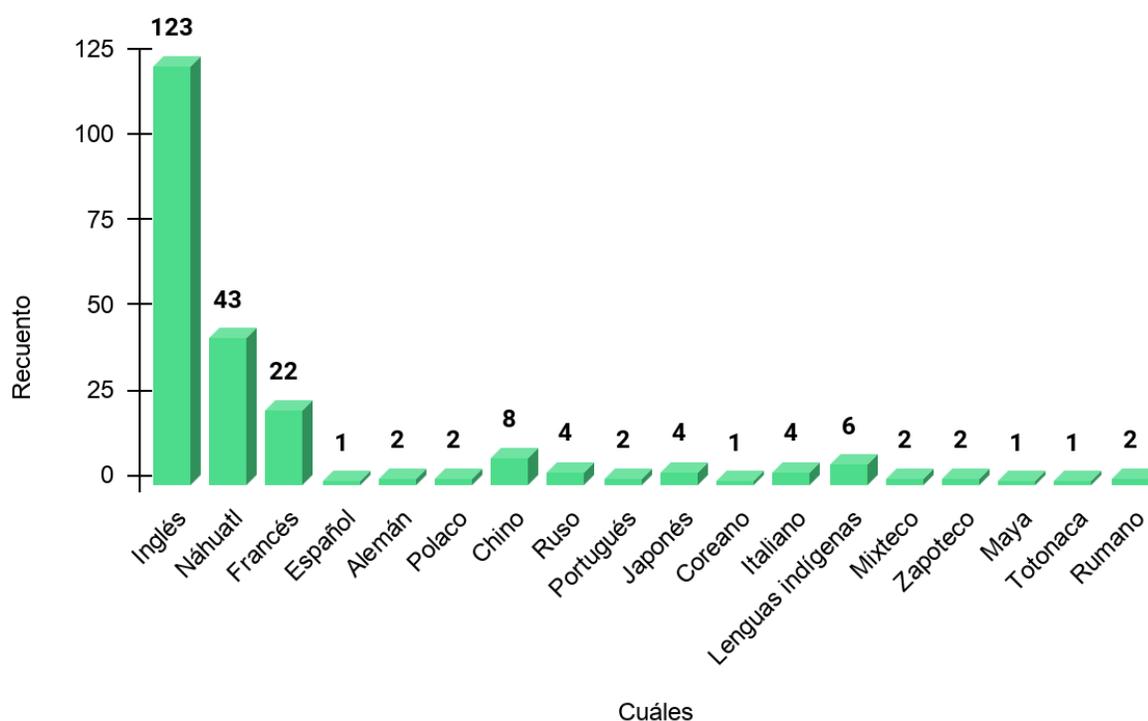


Gráfico 9. Intereses en otras lenguas

En el gráfico 9 se pueden apreciar los intereses por el aprendizaje de idiomas como el mismo español (1 persona) alemán (2 personas), polaco (2 personas) chino (8 personas), ruso (4 personas), portugués (2 personas), japonés (4 personas), coreano (1 persona), italiano (1 persona), rumano (2 personas), lenguas indígenas en general (6 personas) y otros habitantes señalaron lenguas indígenas específicas como mixteco (2 personas), zapoteco (2 personas), maya (1 persona) y totonaca (1 persona).

Sin embargo, como puede verse en el gráfico 9, los intereses se concentran en tres idiomas principalmente; el idioma inglés (123 personas), el idioma náhuatl (43 personas) y francés (22 personas). Es fundamental conocer estas necesidades de información para ofrecer recursos acordes a los intereses de la comunidad.

En cuanto al idioma principal, el inglés. Los habitantes de la comunidad de Tlaxmalac creen muy importante aprender a hablarlo para comunicarse con familiares que viven en Estados Unidos, para trabajar en el extranjero y poder tener acceso a información en este idioma.

Por otro lado, el náhuatl se ha vuelto un idioma de especial interés por un marcado factor económico. Algunos de los pueblos vecinos utilizan el náhuatl como lengua principal y resulta complicada la comunicación para comercializar productos y realizar contratos de trabajo.

A pesar de que el gráfico 9 es de una pregunta abierta, no fue necesario omitir datos, por lo cual no se colocó información adicional en el anexo 5.

Pregunta 11. Conocimientos de la historia local

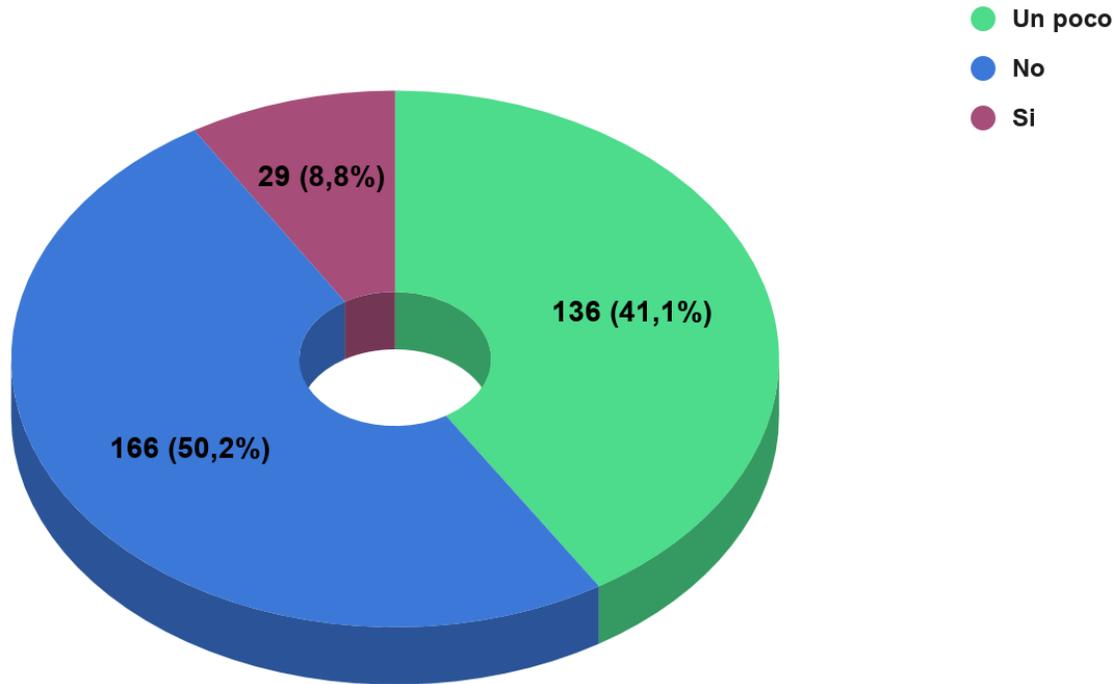


Gráfico 10. Conocimientos de la historia del pueblo

En cuanto a la historia local de la comunidad, un 50.2% (166 personas) respondieron que desconocen la historia de la comunidad. Por otro lado, el 41.1% (136 personas) mencionaron que conocen la historia de Tlaxmalac de manera parcial. Por último, el 8.8% (29 personas) respondieron de manera afirmativa.

En el gráfico 10 se aprecia un mayor porcentaje de personas que respondieron desconocer o conocer parcialmente la historia de la comunidad. Se puede considerar dentro de las necesidades de información de la comunidad este tema. Hacer una recopilación de fuentes que hablen de los antecedentes históricos de Tlaxmalac es indispensable para el resguardo y la transmisión del conocimiento histórico de la comunidad, sus costumbres, tradiciones y el resguardo del patrimonio local, así como de su difusión para generaciones futuras y grupos de investigadores.

Pregunta 12. Actividades económicas

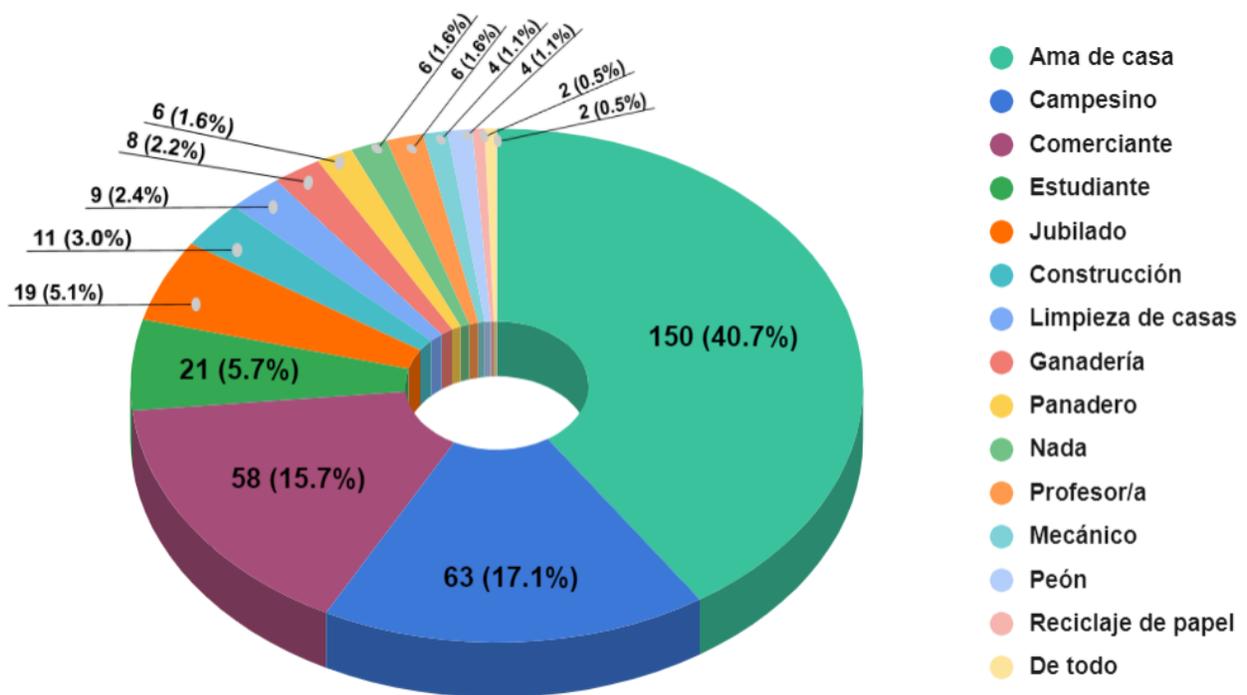


Gráfico 11. Actividades económicas

Para consultar los datos completos del gráfico 11, se puede hacer el [anexo 5](#) en el apartado correspondiente a la Pregunta 12.

Para este gráfico fue necesario normalizar las respuestas para ser graficadas, aquí se aprecia el número de veces que fue mencionada alguna actividad económica. Es importante aclarar esto porque la suma de las respuestas es mayor al número de encuestados. Además, los habitantes de Tlaxmalac trabajan en más de una actividad (generalmente) por lo que el gráfico no guarda relación con cada individuo sino con la cantidad de veces que fue dicha una respuesta.

Este es un rubro importante para la comunidad. Las actividades económicas son el sustento de cualquier pueblo en el mundo. En el gráfico 11 se puede ver el número de veces que fue mencionada dicha actividad económica. Es decir, una persona podría no solo dedicarse a ser ama de casa, sino también a trabajar en el campo y por las tardes

a la ganadería. Pero, para centrar la atención en las actividades económicas se decidió ponerlas aisladas.

Es evidente que un porcentaje amplio de las personas encuestadas fueron mujeres. Ya que sobresale la principal actividad que es ser ama de casa con un 40.7% (150 personas) esto como ya se pudo mencionar anteriormente se debe a la temporada de cosecha, los hombres salen de sus hogares por 12 - 13 horas de trabajo y las mujeres permanecen en casa. Aunque algunas también salen con los hombres al campo, sin embargo, en este estudio el 66.5% de los encuestados fueron mujeres.

El segundo factor evidente es que se trata de una comunidad ligada a la agricultura y la ganadería. El 17.1% (63 personas) respondieron ser campesinas y el otro 2.2% (8 personas) respondieron dedicarse a la ganadería. Las actividades económicas están sujetas al medio ambiente, al cultivo del campo y el trabajo con los animales, aunque este último en menor medida.

Lo anterior es un hecho importante a considerar ya que las actividades agropecuarias rigen la economía y marcan temporalidades de consumo de productos y celebraciones religiosas.

La tercera actividad económica más popular es el comercio, un 15.7% (58 personas) respondieron dedicarse al comercio, este sector si bien parece homogéneo la realidad es que se trata de un sector diverso, algunos habitantes fueron más específicos cuando mencionaron los productos que comercializaban mientras que otros solo respondieron dedicarse al comercio en general. En este sector se encuentra desde la persona que vende semillas de calabaza en la plaza hasta los dueños de tiendas, carniceros y tortilleros. Es un sector amplio por ello es importante tenerlo en cuenta.

Principalmente en el gráfico 11 sobresalen 3 actividades, ama de casa, campesino y comerciante. En algunos casos los habitantes fueron mucho más específicos al describir sus actividades en el campo y en el comercio de sus productos. Sin embargo, para poder tener datos controlables y cuantificables se decidió agruparlos de esta manera.

Luego se encuentran otras actividades en menor medida, pero igual de importantes por mencionar. Se encuentran los estudiantes 5.7% (21 personas), jubilado 5.1% (19 personas), construcción 3% (11 personas), limpieza de casa 2.4% (9 personas), panadero 1.6% (6 personas), nada 1.6% (6 personas), profesor/a 1.6% (6 personas), mecánico 1.1% (4 personas) peón 1.1% (4 personas), reciclaje de papel .5% (2 personas) y de todo .5% (2 personas).

Todas estas actividades comparten necesidades de información en común, pero también poseen necesidades específicas en su sector.

Pregunta 13. Actividades rutinarias

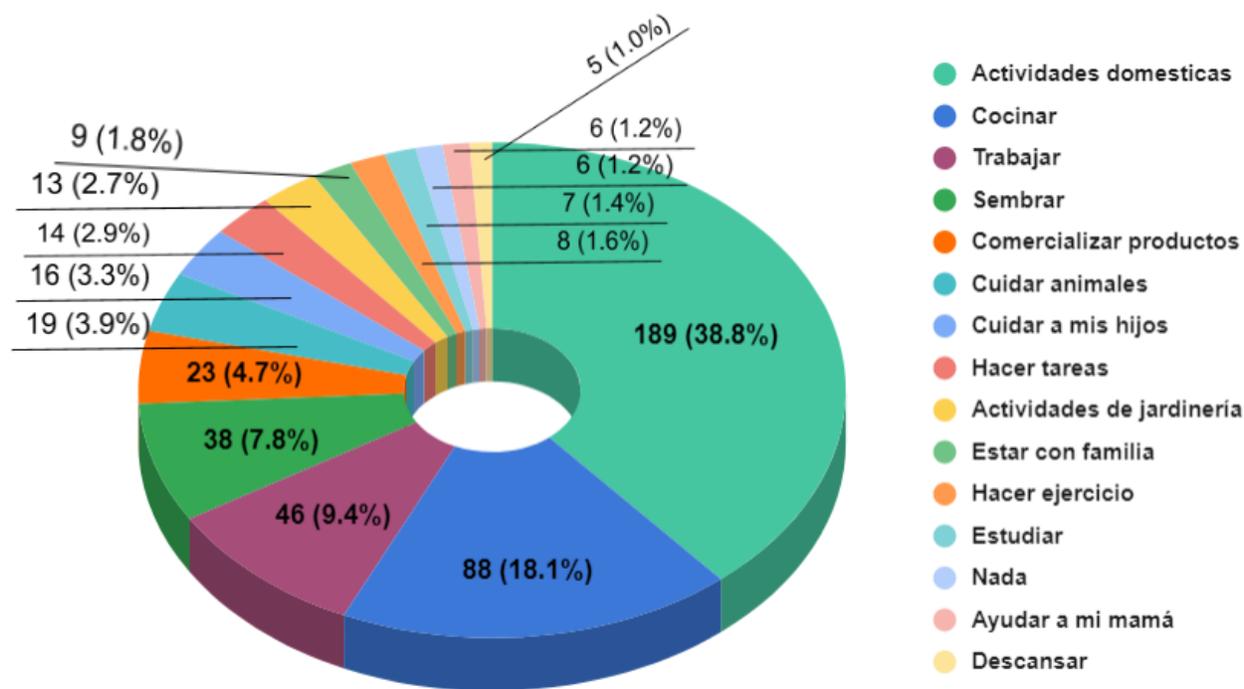


Gráfico 12. Actividades cotidianas

Esta pregunta tuvo la intención de conocer cuáles son las actividades que desarrolla una persona en un día normal, para poder comprender de mejor manera la dinámica social

dentro de la comunidad. De esta forma poder identificar las necesidades de información que se le presentan a los individuos a lo largo del día.

Sigue siendo evidente que el grupo femenino es mayoritario en este estudio. El 38.8% (189 personas) respondieron que sus actividades de un día común son relacionadas con el hogar. Que incluyen tareas como barrer, trapear, limpiar los platos, llevar la comida, lavar ropa, etc. Aunado al 18.1% (88 personas) que realiza actividades de cocina.

El 9.4% (46 personas) respondió que solo se dedica a trabajar, sin especificar en lo que trabaja ni cuáles son las actividades que desempeña dentro de su trabajo. Por otro lado, el 7.8% (38 personas) respondieron que en un día normal se dedican a la siembra, claramente se presenta una necesidad de información sobre técnicas de siembra y temas relacionados con la agricultura. Y por otro lado el 4.7% (23 personas) respondieron que se dedican a vender productos sin especificar el tipo de productos, ni industria a la cual pertenecen.

En menor medida se encuentra el cuidado de animales 3.9% (19 personas), cuidado de los hijos 3.3% (16 personas), hacer tareas de la escuela 2.9% (14 personas), actividades de jardinería 2.7% (13 personas), estar con familiares 1.8% (9 personas), hacer ejercicio 1.6% (8 personas), estudiar 1.4% (7 personas), no hacer nada 1.2% (6 personas), ayudar a la mamá 1.2% (6 personas) y descansar 1% (5 personas).

Todas estas actividades dejan evidencia de las necesidades informativas que tienen las personas en la comunidad de Tlaxmalac, en algunos casos se tratan de necesidades de información inconscientes pero que los habitantes no son capaces de identificarlas. En otros casos son más evidentes como con los estudiantes en donde *estudiar* se presenta una necesidad de buscar información indispensable para concluir sus tareas.

Pregunta 14. Actividades de ocio

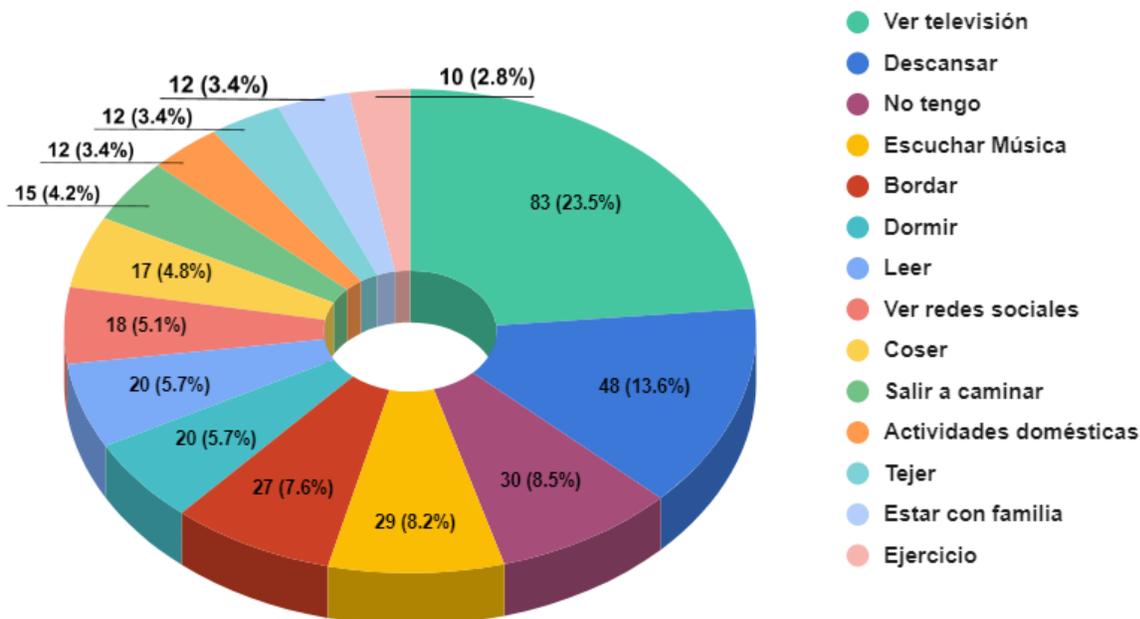


Gráfico 13. Tiempo libre

En el gráfico 13 se pueden apreciar las principales respuestas obtenidas de la encuesta. Sin embargo, esta pregunta tuvo una diversidad amplia de actividades, algunas personas fueron más específicas al referirse a su tiempo libre. Por esta razón el gráfico 13 recopila solo las respuestas repetidas hasta 10 veces. Todas las respuestas se recopilan en la tabla de la pregunta 14 en el [Anexo 5](#).

Las actividades de ocio y esparcimiento resultan variadas, en primer lugar con 23.5% (83 personas) aprovechan su tiempo libre para ver la televisión. Es una actividad común a lo largo del día, por las mañanas antes de ir a trabajar, durante la comida o después de comer y en la noche antes de ir a dormir, las personas en la comunidad de Tlaxmalac acostumbran a ver la televisión.

La siguiente actividad es simplemente descansar, esta actividad se combina con otras actividades ya que algunos habitantes dicen descansar viendo la televisión, escuchando música 8.2% (29 personas) o duermen 5.7% (20 personas). Esta actividad fue repetida

por el 13.6% (48 personas) quienes acostumbran a tomar descansos a lo largo del día, después de comer o de volver de trabajar.

En el otro extremo se encuentra un 8.5% (30 personas) que dicen no tener tiempo para dedicarse al ocio, solamente trabajan. Luego de este grupo se encuentran las personas que les gusta escuchar música, este grupo como ya se mencionó lo compone el 8.2% (29 personas). Bordar es una costumbre en el grupo de mujeres. El 7.6% (27 personas) mencionaron dedicar algunas horas incluso días a desarrollar el arte del bordado en servilletas, sábanas y manteles. A este punto se le puede añadir el de coser el cual mencionaron 4.8% (17 personas).

Un porcentaje del 5.7% (20 personas) dicen dedicar algún tiempo durante el día a dormir para relajarse y retomar fuerzas para continuar con sus actividades cotidianas. Otro sector del 5.7% (20 personas) dicen dedicar tiempo a la lectura.

Otras actividades también han ganado popularidad con los avances tecnológicos y la introducción de dispositivos móviles en la comunidad. Ahora el 5.1% (18 personas) mencionaron dedicar un tiempo a redes sociales. También se añaden a la lista de actividades de ocio las siguientes: caminar 4.2% (15 personas), actividades domésticas 3.4% (12 personas), tejer 3.4% (12 personas), estar con la familia 3.4% (12 personas) y hacer ejercicio 2.8% (10 personas).

Es interesante el gráfico 13 ya que en la comunidad de Tlaxmalac el tiempo libre es amplio, se trabajan jornadas más cortas a excepción de la temporada de cosecha. Los tiempos de traslado para ir y volver del trabajo disminuyen generosamente, en comparación con grandes ciudades que pueden llegar a ser de varias horas. Para las personas que trabajan dentro de la comunidad basta solo unos cuantos minutos para ir al trabajo y regresar a casa.

Pregunta 15. Problemáticas sociales en la comunidad

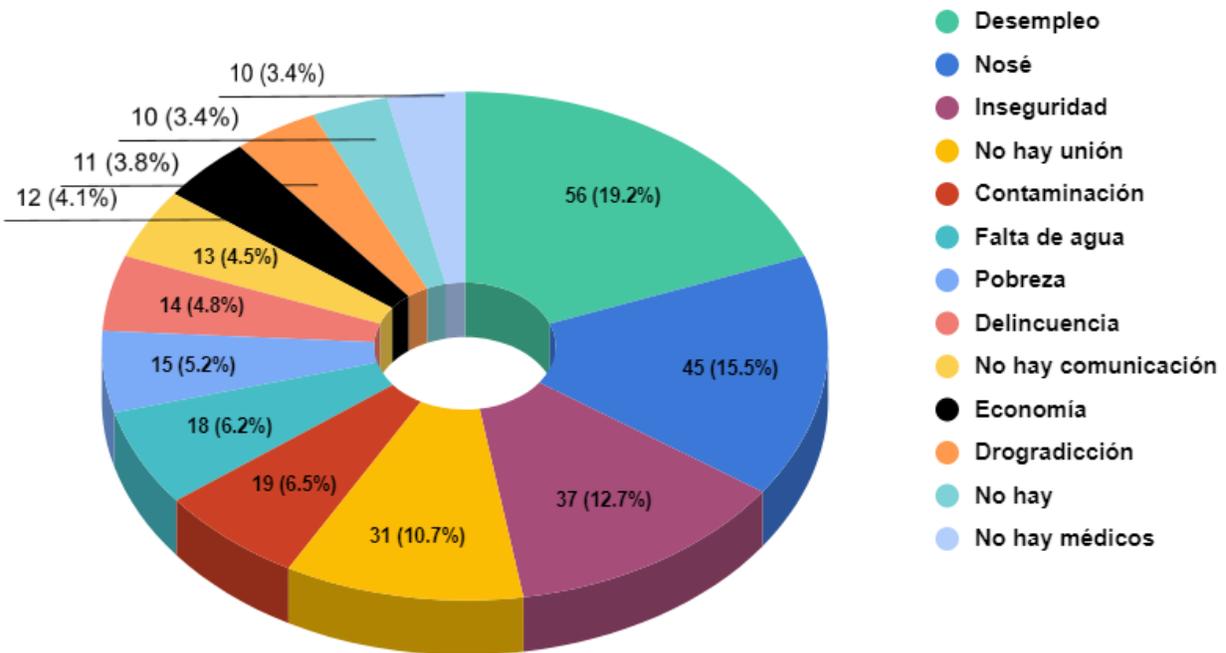


Gráfico 14. Problemas de la comunidad

Las respuestas en esta pregunta fueron extensas y diversas. La comunidad de Tlaxmalac posee diferentes problemáticas que afectan en distintas áreas como la económica, social, política, ambiental, entre otras que pueden verse en el gráfico 14. La gráfica muestra los 13 problemas que fueron repetidos mínimo 10 veces, al igual que en otras preguntas no estructuradas la recopilación extensa de las respuestas se muestra en la tabla de la pregunta 15 en el [anexo 5](#).

En primer lugar, se encuentra el desempleo con un 19.2% (56 personas) dentro de las respuestas totales. El tema del desempleo figura como uno de los problemas principales dentro de la comunidad, sin embargo, algunos habitantes mencionaron que empleo hay pero que es mal pagado o que los jóvenes no quieren tomar empleos con estos salarios.

En segundo lugar se encuentra el desconocimiento de los problemas que existen en Tlaxmalac, ya que el 15.5% (45 personas) dice desconocer completamente los

problemas de la comunidad. La razón a esta respuesta puede deberse a algunos factores como la inseguridad ya que algunos habitantes tienen desconfianza para comentar los problemas al investigador. Otro factor que puede intervenir en esta respuesta es que simplemente los habitantes no quieren hacer el esfuerzo por hablar de los problemas. Y el tercer hecho es que realmente lo ignoran.

El tercer puesto lo tiene la inseguridad con un 12.7% (37 personas) que refirieron a este problema como uno de los que más afecta en su día a día, este problema también se suma a otros como el alcoholismo, la falta de iluminación pública y la carencia de vigilancia en los barrios del poblado. La inseguridad no solo afecta a la comunidad de Tlaxmalac, es un reflejo de lo que pasa en el resto del país.

La falta de unión se presenta como uno de los problemas principales en la sociedad tlaxmalteca. El 10.7% (31 personas) refirieron a este problema comparándose con otros poblados, los habitantes refieren a otras comunidades como grupos más unidos que resuelven problemas de sus respectivas comunidades de forma organizada y defendiendo los intereses colectivos antes de los personales. En la comunidad de Tlaxmalac se presenta un fenómeno interesante de individualidad en las familias que componen el poblado.

La contaminación fue señalada por el 6.5% (19 personas) que refirieron a la contaminación por basura en espacios públicos, calles, zócalo, plaza, espacios verdes. Pero también, de zonas naturales como la barranca que atraviesa el poblado, este espacio natural se ha contaminado con el paso de los años por desechos orgánicos e inorgánicos por parte de los pobladores. Durante la temporada de lluvias se puede apreciar a simple vista un caudal de basura que desemboca en la presa de Tepecoacuilco, obstruyendo el paso del agua y dañando la fauna local.

Además, la contaminación de las tierras por parte de campesinos que fumigan sus cultivos con pesticidas, que, según los pobladores, están afectando la fertilidad de las tierras, el producto final ya no es de buena calidad y los mantos acuíferos se están

contaminando con estas sustancias. Existe una fuerte problemática en cuanto al manejo de los desechos orgánicos e inorgánicos. Así como el uso excesivo de fertilizantes y pesticidas utilizados de forma excesiva en los cultivos.

El sexto punto está relacionado con la falta de agua 6.2% (18 personas). Este problema se ha ido agudizando con el paso del tiempo debido a las sequías impredecibles de las diferentes temporadas. Aunado al problema las constantes averías en las bombas que suministran agua de los pozos en la comunidad. No todo el poblado tiene acceso a agua en tubería y los que cuentan con el servicio de agua potable solo tienen agua días indefinidos de la semana. Existen, además algunos conflictos por el uso del agua con la cabecera municipal de Huitzucó, de Tlaxmalac se extrae agua para suministrar a la ciudad de Huitzucó. Esto ocasiona fuertes conflictos por el derecho de uso de agua potable.

El siguiente punto está relacionado con el primero: la pobreza. El 5.2% (15 personas) refirieron a este problema, insistiendo en la importancia de la creación de fuentes de empleo o aumento en ayudas gubernamentales para la comunidad. Por otro lado 4.8% (14 personas) refirió a la delincuencia como uno de los problemas principales, los secuestros dentro de la comunidad se han vuelto comunes, así como el robo a casa-habitación. Aunque no existen registros locales que refuercen esta información.

El 4.5% (13 personas) se refirió a la falta de comunicación como uno de los problemas más importantes, relacionado con la falta de unión en la comunidad. Esta situación ocasiona malentendidos entre los habitantes del poblado y las autoridades por igual. Pareciera que cada uno de los habitantes desea que su voluntad sea realizada por encima de los acuerdos establecidos entre los pobladores y las autoridades.

La economía que refirieron el 4.1% (12 personas) es un hecho que afecta a toda la dinámica social de la comunidad, desde los servicios, el empleo, la infraestructura etc. La economía basada en el comercio, las labores del campo, de construcción y también de las remesas enviadas por familiares que viven en el extranjero u otras partes del país.

La drogadicción también es un problema más que se suma a la lista. El 3.8% (11 personas) refirió a este punto desde diversas perspectivas desde el consumo abusivo de bebidas alcohólicas hasta la venta de drogas ilegales como la marihuana y cocaína.

Por último, el 3.4% (10 personas) mencionaron que no hay problemas en Tlaxmalac. Esta respuesta se suma a la respuesta número 2 *No sé*. Que como ya se dedujo se puede deber a inseguridad por comentar los problemas o realmente se ignoran. Y finalmente el 3.4% (10 personas) resaltó la carencia de personal médico en la comunidad. Este hecho fue verificado *in situ* por el investigador, el hospital construido para atender al poblado se encuentra fuera de servicio ya que su construcción fue deficiente, existen severas goteras, agrietamientos y daños estructurales que no permiten el uso de este inmueble para los fines que fue elaborado. Además, el personal médico atiende a una cantidad limitada de personas durante el día y en añadidura los medicamentos son escasos para poder brindarlos a todos los pacientes.

Pregunta 16. Propuestas de solución a problemas

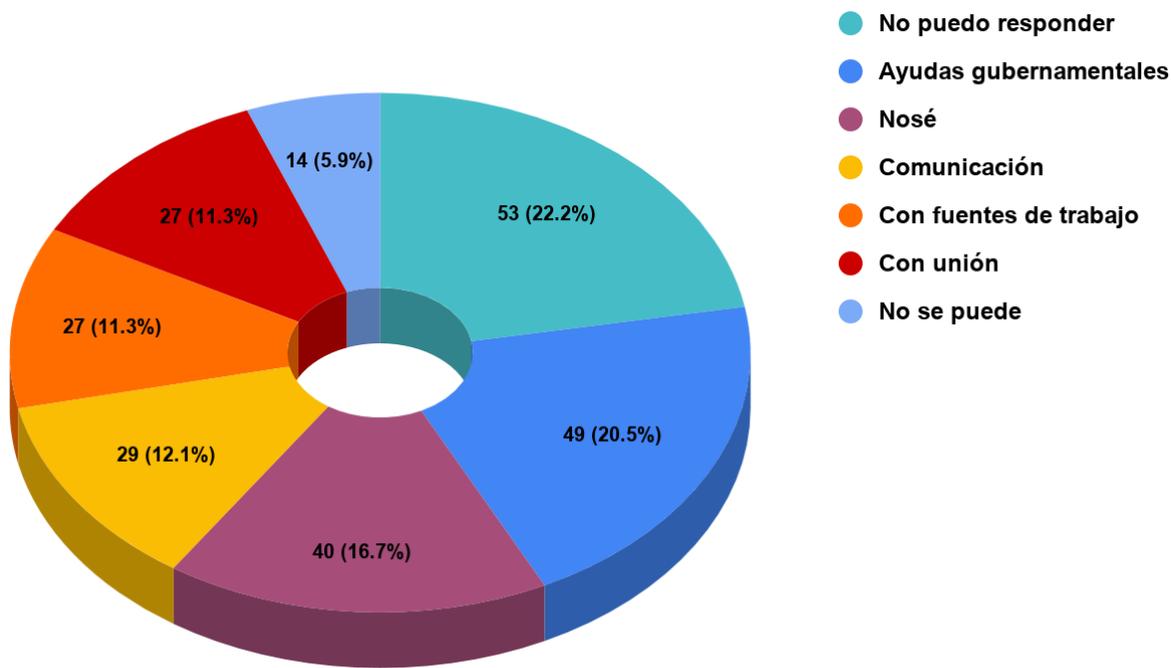


Gráfico 15. Propuestas de solución a problemas

Como parte de la identificación de las problemáticas es interesante analizar las propuestas de solución que los habitantes de Tlaxmalac creen pertinentes implementar. En principio se puede afirmar que las respuestas son un claro ejemplo de que hay necesidades de información, pero los habitantes no son conscientes de ellas. En el gráfico 15 se recopilan las respuestas que tuvieron una frecuencia en respuesta mínima de 10, el resto se puede consultar en el [anexo 5](#), en la tabla correspondiente a la pregunta 16.

Son preocupantes las respuestas obtenidas en el gráfico 15. La principal respuesta corresponde al 22.2% (53 personas) y es: *no puedo responder* lo cual revela desinterés por solucionar los problemas o funciona como una excusa para no afrontar problemáticas sociales que afectan en la vida cotidiana de la comunidad. Esta respuesta aunada a la número tres: *no sé*, que corresponde al 16.7% (40 personas). Y la número siete: *no se puede* 5.9% (14 personas) continúa siendo de especial preocupación para la resolución a las problemáticas sociales de la comunidad tlaxmalteca.

Dentro del mismo tono se encuentra la respuesta número dos con el 20.5% (49 personas) de las respuestas. En este rubro se tiene esperanza que las ayudas gubernamentales puedan resolver los problemas de la comunidad. Especialmente aquellos temas relacionados con la pobreza y el desempleo.

El 12.1% (29 personas) respondieron que la comunicación es un aspecto clave para poder solucionar los problemas dentro de la comunidad. Este aspecto es interesante y está diferenciado de las otras respuestas ya que se aparta del desinterés, desconocimiento y ayudas externas. Si bien se desconoce si la comunicación puede resolver los problemas coloca a la población en una postura responsable de sus problemas, con mayor interés y proactiva.

El 11.3% (27 personas) corresponden a dos respuestas. La primera fue creación de fuentes de trabajo y la segunda con la unión de la población. Los dos rubros siguen una línea proactiva en la solución de los problemas. Es lógico, que con la creación de fuentes

de trabajo otros problemas disminuirían de forma considerable. Y en cuanto a la unión de la población es uno de los factores importantes para llegar a acuerdos que puedan beneficiar a la comunidad y obtener apoyos, creación de empleos, proyectos y otros beneficios que ayuden al bienestar comunitario.

El 5.9% (14 personas) dijeron que no se puede hacer nada, las cosas ya están así y es imposible mudar la situación en la cual se encuentra la comunidad.

Pregunta 17. Asistencia en servicios médicos

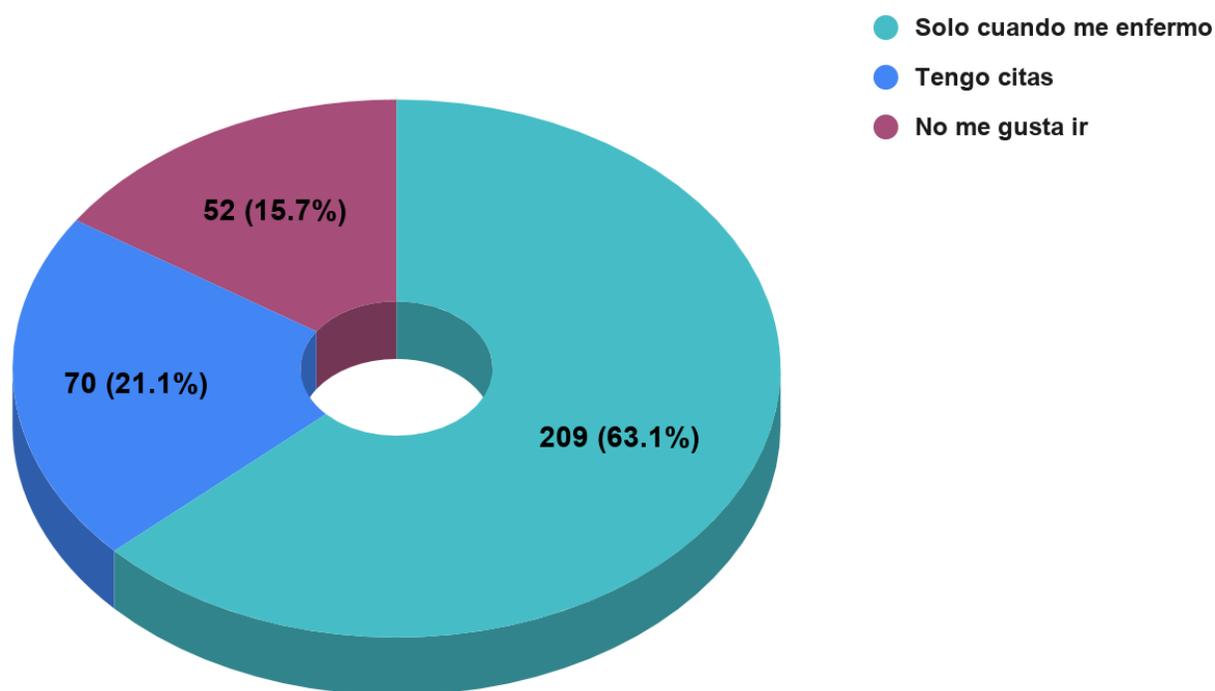


Gráfico 16. Uso de servicios médicos

Esta pregunta tiene la intención de valorar si las personas encuestadas poseen problemas de salud que nos hagan pensar en posibles necesidades de información relacionadas con el cuidado del cuerpo, alimentación, ejercicio, enfermedades, etc.

En este gráfico se puede ver como el 63.1% (209 personas) de la comunidad acude a servicios médicos exclusivamente cuando se enferma. Los habitantes de la comunidad aclararon que utilizar los servicios médicos resulta costoso porque los servicios públicos

no son suficientes para atenderlos fuera de los horarios en donde hay personal médico. Esto orilla a los pobladores a utilizar los servicios médicos particulares dentro de la comunidad o en ciudades cercanas.

El 21.1% (70 personas) acude a servicios médicos de forma continua ya que tienen programadas citas, por causa de enfermedades como colesterol, triglicéridos, diabetes, párkinson, epilepsia, entre otras enfermedades que los habitantes manifestaron padecer.

En el otro extremo se encuentra el 15.7% (52 personas) que declararon no acuden a servicios médicos porque no les gusta ser atendidos por los médicos, porque no hay personal capacitado o simplemente porque no se enferman.

Pregunta 18. Papel de la biblioteca pública

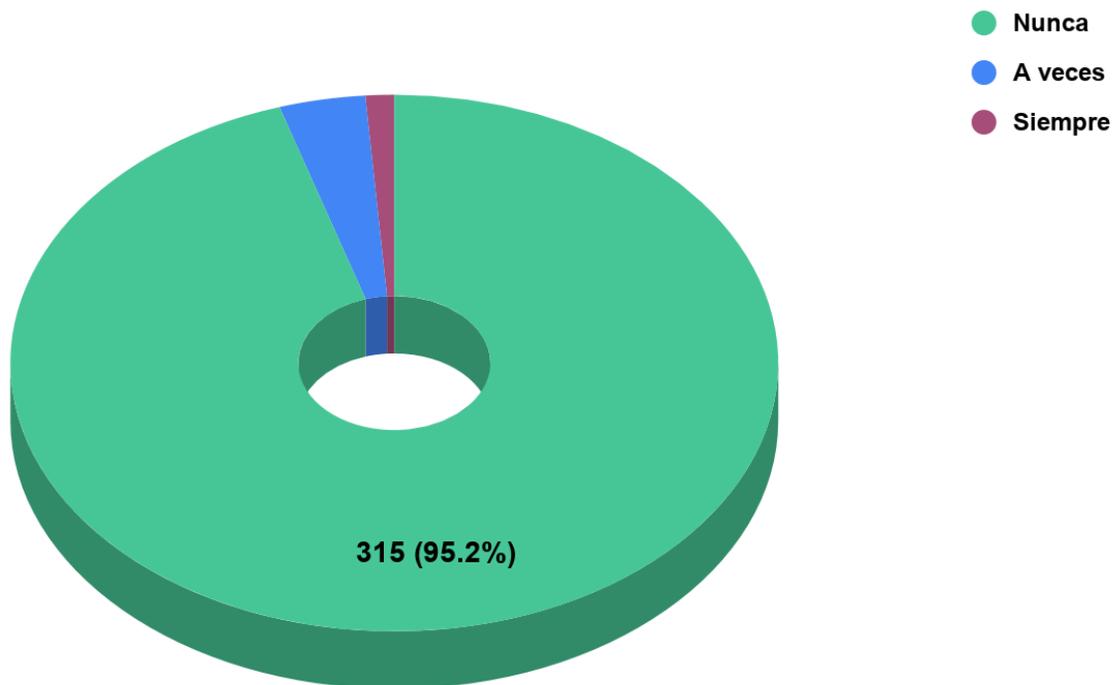


Gráfico 17. Uso de servicios médicos

Como se puede recordar, uno de los objetivos específicos planteados en esta investigación fue conocer cuál es el papel de la Biblioteca Pública Municipal en la identificación de las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac.

Los datos recolectados indican que el 95.2% (315 personas) de la comunidad no utilizan los servicios de la biblioteca pública. En algunos casos porque desconocen si está funcionando por causa de la pandemia. En otros las respuestas es que solo es para estudiantes y ellos ya no estudian. Y otras respuestas son simplemente por desinterés y desconocimiento de los beneficios de la biblioteca pública.

El 3.6% (12 personas) que respondieron las encuesta, utilizan los servicios de manera esporádica y solo el 1.2% (4 personas) utilizan la biblioteca de forma frecuente, consultan libros, piden material prestado o acuden a los talleres realizados por la directora de biblioteca.

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta y la entrevista realizada a la directora. La biblioteca pública no realiza estudios de identificación de necesidades de información debido a factores como la falta de personal, el presupuesto, la capacitación del personal como principales elementos que carece la biblioteca para poder tomar acción en este tema.

Pregunta 19. Búsqueda de información

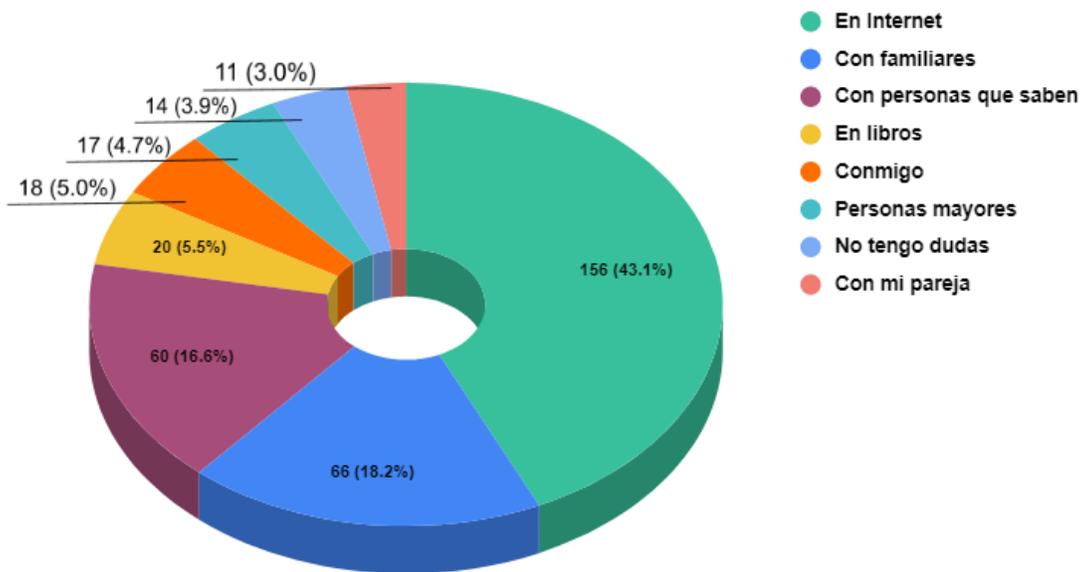


Gráfico 18. Satisfacción de necesidades

La última pregunta realizada a los habitantes de la comunidad tuvo de intención de identificar dónde satisfacen sus necesidades de información. Como en las preguntas anteriores se recopilan en el gráfico las respuestas que fueron repetidas mínimo 10 veces, todas las respuestas se pueden consultar en la tabla de la Pregunta 19 en el [anexo 5](#).

Como puede verse hay una fuerte tradición oral que permanece y se hace evidente en las respuestas: *Con familiares* 18.2% (66 personas), *Con personas que saben* 16.6% (60 personas), *Con personas mayores* 4.7% (17 personas) y *Con mi pareja* 3.0% (11 personas).

Desde otro ángulo la llegada de herramientas tecnológicas como Internet, los teléfonos inteligentes y las computadoras han ganado popularidad en la comunidad y se utilizan para buscar información. Tan solo la respuesta *En Internet* ocupa el 43.1% (156 personas) que consideran esta fuente de información como la principal y en algunos casos la única.

En cambio, otras respuestas despiertan preocupación, por ejemplo: *Conmigo* 5.0% (18 personas) y *No tengo dudas* 3.9% (14 personas). Si bien, no representan un porcentaje elevado si figuran entre las más frecuentes. Es importante realizar otras investigaciones para conocer las causas de estas respuestas y entender las necesidades de información no expresadas por los individuos de la comunidad de Tlaxmalac.

Existe otro sector que acostumbra a buscar información en libros. Por lo que puede apreciarse la transmisión de información de manera escrita es bajo, por lo que pueden sugerirse dos caminos. Primero, realizar actividades de fomento lector en la comunidad. El segundo, tener formatos multimedia que complementan a los textuales.

3.3 DISCUSIÓN

Como se puede apreciar en los resultados, las necesidades de información en la comunidad de Tlaxmalac son diversas. La mayoría se encuentran relacionadas con los problemas de la comunidad, sus necesidades laborales, nivel de estudio y por encima de todo la voluntad de encontrar respuestas a sus preguntas.

Existen diferentes tipos de necesidades, que pueden ir desde los aspectos básicos de educación como: aprender a leer y a escribir. Y también, necesidades de información relacionadas con estudios de nivel superior. Las necesidades de información en la comunidad de Tlaxmalac, se han presentado como un abanico de posibilidades. Que aguardan como energía potencial en futuros proyectos en mejora de la economía local, educativa, de género y salud, por mencionar solo algunos.

Por otro lado, es importante concientizar sobre la relación que hay entre las problemáticas sociales y la carencia de información. Ya que en el día a día la resolución de las problemáticas sociales se realiza desde el empirismo de las personas dejando de lado información la escrita y publicada sobre el tema a tratar. Por lo anterior, vale la pena repetir lo importante que es la intervención de agentes que afronten el reto de comunicar e informar sobre la importancia de la información escrita para resolver problemas. Que

estos agentes puedan darle el interés social necesario a las necesidades informativas y difusión dentro de la comunidad tanto como con el gobierno local.

La comunidad de Tlaxmalac es un ejemplo de cómo las carencias sociales y problemáticas comunes se expresan como necesidades informativas. La carencia de servicios básicos; agua, electricidad, salud; fuentes de empleo. Estas carencias se convierten en necesidades informativas que una vez satisfechas permitirían plantear soluciones basadas en información y discusión común. Es importante comenzar a evidenciar la relación que existe entre estos puntos, ya que de no hacerlo se permanece en un ciclo infinito de problemas sin resolver, que se agravan con los años.

Este ciclo infinito de problemas está compuesto de múltiples elementos y uno de ellos es la falta de información para resolverlo. Esta carencia, afecta al habitante, lo daña y no le permite continuar con su día a día de forma cómoda y responsable. Al no poseer la información necesaria para tomar acción, pero es aún más grave, ya que en la mayoría de los casos se trata de necesidades informativas no expresadas que permanecen sin resolver, no se puede salir de la carencia, se permanece en ella y se vuelve parte de la normalidad en la cual se vive. La persona se encuentra incómoda pero tampoco sabe cómo resolver, por lo tanto, continúa en el mismo lugar.

Es importante realizar esfuerzos económicos y sociales para poder enseñar la relación entre los problemas y la carencia de información. Aprender a valorar la información y el conocimiento es una tarea importante por realizar en la comunidad de Tlaxmalac. Tanto la falta de empleo, enfermedades, calles sin electricidad y carencia de servicios básicos son resultado de una serie de factores diversos que pueden atenuarse con ciudadanos informados y que comprenden que la información es absolutamente indispensable es la resolución de problemas.

Es interesante señalar que la necesidad de información es resultado del ambiente social en el cual se vive. El medio ambiente del habitante afecta a las necesidades de la comunidad, así como de sus tradiciones, historia y los niveles de estudio. Sin embargo,

pocas veces se presta atención a esta relación por estar inmersos en la cotidianidad. El factor educativo es indudablemente importante, ya que con un mayor nivel de formación el habitante se vuelve autónomo y capaz de identificar la importancia de la información para solucionar problemas sociales.

Continuando con la discusión sobre los niveles de estudio. En media la comunidad de Tlaxmalac posee estudios de nivel básico: primaria y secundaria. Esto refuerza la poca importancia que se le da a la información como un insumo básico para el día a día. Sin embargo, esto también es una afirmación arriesgada ya que la información circula todos los días de boca a oreja y ahora también por medios electrónicos y digitales como lo son la radio, la televisión, las computadoras y los teléfonos celulares.

Además, se puede apreciar un interés inferior por materiales en texto como con los libros, revistas o periódicos. E incluso no existen puestos de venta de periódicos dentro de la comunidad. Los habitantes se informan de otras maneras sin pasar por medios tradicionales textuales.

Esto anterior plantea retos y decisiones importantes ¿Es necesario crear proyectos de fomento a la lectura? O valdría mucho más la pena concentrar la atención en adquirir materiales multimedia. ¿Hacia dónde llevar a la comunidad? Hacia una comunidad lectora de libros y revistas que posee una tradición oral tan fuerte y la pregunta más contundente ¿Se puede llevar a una comunidad o es la comunidad la que decide?

La discusión acerca de la transmisión oral de la información es cautivante. Y se expresa en la comunidad por medio de un símbolo que se eleva sobre las cabezas del poblado: Un megáfono. Este instrumento de comunicación que sirve para ampliar la voz para que el mensaje pueda ser escuchado por un mayor número de personas en un rango limitado de espacio, es el instrumento por excelencia mediante el cual la información es distribuida dentro del poblado. Un instrumento que funciona a partir del lenguaje oral. Esta forma de comunicar marca una tradición en la transmisión de información y deja de lado el formato escrito.

La forma en la cual la comunidad se informa sobre eventos, celebraciones religiosas, ayudas sociales, citas médicas, ofertas de empleo y venta de productos es por medio del megáfono local, instrumento mediador entre la información que circula y las personas que reciben el mensaje en la comodidad de su casa. Evidentemente el megáfono tiene grandes inconvenientes, sin embargo, permanece erguido a pesar de los nuevos instrumentos de difusión informativa como pueden ser un periódico local, correo electrónico, páginas de redes sociales, mensajes de texto y una gran cantidad de recursos con los cuales se cuenta en la actualidad.

El hecho del megáfono no es un dato baladí, ya que refuerza la transmisión de información de manera oral, y aunque la comunicación no es el tema principal de la investigación, afecta directamente a las necesidades de información. La información que se transmite por medio del megáfono es confusa, las personas con dificultad para escuchar no consiguen recibir el mensaje con claridad, no hay horarios y los datos que se escapan a la percepción del oído se pierden sin poder recuperarlos en ningún otro momento y lugar. Caso contrario de la comunicación escrita la cual facilita el almacenamiento, relectura y envío a distancias mayores.

El fenómeno de la oralidad puede verse incluso en la falta de periódicos. No existe venta de periódicos locales o foráneos. La falta de contacto con documentos escritos hace que este formato parezca lejano y exclusivo de ambientes escolares. La lectura está restringida a espacios de tipo académico y no se considera su uso para el día a día dentro de la comunidad de Tlaxmalac.

Como ya se había comentado anteriormente y como se puede apreciar en el gráfico 18 las nuevas tecnologías comienzan a jugar un papel relevante en la comunicación dentro de la comunidad y su interconexión con el exterior. Los teléfonos móviles ya no son herramientas exclusivas para los jóvenes, están siendo adoptados por los adultos y utilizados en diversas actividades del día, desde escuchar música, ver contenido audiovisual, redes sociales, trabajar, realizar cálculos, etc.

No se puede perder de vista estas herramientas de comunicación que seguirán siendo cada vez más importantes y utilizadas en el futuro cercano. En este supuesto, es importante considerar el factor de la transmisión oral y el uso cada vez mayor de tecnología para identificar y satisfacer necesidades informativas de la comunidad. Es fundamental prestar atención a estos elementos que pueden ser de ayuda para los profesionales de la información en la intervención en comunidades similares a Tlaxmalac.

Los bibliotecólogos de este siglo con afortunados de contar con herramientas que facilitan la identificación de necesidades de información. Aprender a apalancarse de la tecnología para ofrecer servicios de alto valor, para satisfacer las necesidades de información de forma sencilla, rápida y con información veraz es una tarea obligada en el quehacer profesional.

En comunidades como Tlaxmalac, el uso de estos dispositivos ha aumentado y su aceptación también. Por lo que es interesante aprovechar el contexto para identificar necesidades y ofrecer servicios. La tecnología juega un papel importante en la comunicación entre los habitantes y se convierte en un aliado clave en la identificación y satisfacción de necesidades informativas dentro de la comunidad.

En cuanto a la pirámide de las necesidades de información de Maslow. Se presenta un escenario complicado dentro la comunidad de Tlaxmalac. Existen sectores con necesidades de seguridad y fisiológicas no satisfechas. Aunque se sabe que la pirámide no es lineal, estos escalones son básicos en la búsqueda de la autorrealización por lo que es indispensable invertir mayores esfuerzos en satisfacer los primeros escalones de la pirámide para continuar de la comunidad más fortalecida.

Esto no solo es una realidad en la comunidad de Tlaxmalac, el estado de Guerrero se encuentra en condiciones complicadas en contextos de salud, seguridad, empleo, educación. Por lo que la situación en la comunidad es solo un reflejo más de lo que pasa en el estado. Las actuaciones en este escenario deben ser coordinadas por los grupos

empresariales, el gobierno y la sociedad civil para encaminar al estado de Guerrero a una mejor situación.

Este aspecto impacta de forma directa en la satisfacción de necesidades de información. De manera ideal las necesidades básicas en la pirámide de Maslow deben de estar satisfechas. Las necesidades de información se encuentran en los niveles superiores de la pirámide. Por lo cual la comunidad de Tlaxmalac prestará poca atención a sus necesidades informativas si sus necesidades básicas no están cubiertas.

Por otro lado, el caso de la biblioteca pública de la comunidad se encuentra en un estado lamentable y debilitada. El edificio principal se encuentra en ruinas y el espacio que ocupa actualmente es insuficiente para albergar la colección de libros. Dejando un área de consulta reducida. El personal de la biblioteca está conformado por una persona. Actualmente debido a la pandemia la biblioteca se encuentra cerrada.

Es importante concentrar la atención en dos aspectos fundamentales. El primero es ofrecer servicios de información con las colecciones y recursos disponibles. Y la segunda, mejorar las condiciones de la biblioteca tanto del inmueble, financiamiento y personal. Son dos actividades que deben de realizarse en paralelo. Sin embargo, estas requieren de atención y tiempo para desarrollarse. Es comprensible que para una persona sea un trabajo casi imposible. Por ello se insiste en la intervención de agentes de cambio dentro de la comunidad de diferentes áreas del conocimiento.

La biblioteca pública es un ente de servicio, que vive por y para el usuario. Por lo cual es indispensable crear de sistemas de información dentro de la comunidad para difundir materiales que sean de utilidad, sin duda es un gran trabajo que requiere de presupuesto y personal adecuado, pero con la iniciativa social y la buena aceptación de la comunidad es posible llevar a cabo proyectos comunitarios con poco presupuesto y con un gran impacto social.

En Tlaxmalac las necesidades de información están ligadas también a temas concretos que son la agricultura y la ganadería. Existe una tradición en el cultivo de maíz y cacahuate. Y además, se cultivan frutos como: calabaza, sandía, melón, jamaica, papaya y pepino. Existe una necesidad por conocer fuentes alternativas de fumigación de los cultivos sin contaminar las tierras y las aguas. Así como de crear fuentes de captación de agua para hacer eficiente el riego en tiempos de sequía.

Las necesidades de información en la comunidad de Tlaxmalac son abundantes y diversas. Hay un profundo trabajo por hacer en la comunidad de Tlaxmalac. La identificación y satisfacción de necesidades informativas es un reto que se entrelaza con otras problemáticas como la salud, la seguridad, la alimentación, la economía, la contaminación del ambiente, el empleo, etc. Es una labor indispensable realizar para el buen vivir de la comunidad y el progreso social.

Conclusiones

Los estudios de necesidades informativas permiten identificar vacíos de conocimiento, lagunas de información para la resolución de problemas y potenciar la realización de los seres humanos. Además, los estudios de necesidades informativas describen de forma explícita los perfiles de necesidades de información de diferentes comunidades. En esta investigación se describió el perfil de las necesidades informativas de la comunidad de Tlaxmalac, Guerrero.

El lector puede encontrar de forma concreta y sencilla las necesidades de información que se obtuvieron de esta investigación en el [Anexo 6](#). Donde se recopilan de forma alfabética las necesidades de información que han surgido del análisis de las respuestas. Basadas en niveles de estudio, alfabetización, problemas, inquietudes, necesidades económicas y educativas.

También, han surgido nuevos aspectos de interés por investigar, en materia de estudios de usuarios. Entre estos aspectos se encuentra el análisis del comportamiento informativo de la comunidad, así como de la satisfacción de necesidades informativas de sus habitantes. Si bien, el interés principal del presente estudio fue identificar las necesidades informativas, en algunas de las respuestas como es el caso de la pregunta 19 (ver gráfico 18) se pueden encontrar rasgos del comportamiento informativo de la población.

Las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac tocan aspectos en los cuales puede verse con claridad cómo influye lo que algunos autores denominan el medio ambiente. Que se presenta como un factor que incide directamente en las necesidades informativas de la comunidad. Los estudios de usuarios se vuelven más complejos cuando se analizan comunidades heterogéneas al contrario de comunidades más definidas como estudiantes, campesinos y amas de casa.

Se puede concluir que el papel de la biblioteca pública para la identificación de las necesidades de información es nulo, la biblioteca no cuenta con la capacidad humana y financiera para realizar estudios de este tipo. Aunado a que el personal se compone de una sola persona. Por lo que la presencia de la biblioteca en la identificación de necesidades de información no existe.

Si la biblioteca continúa en situación de escasez económica y de personal. La comunidad de Tlaxmalac quedará sin unidad de información pública. Por lo cual, la única fuente de acceso a información será Internet. Ante este panorama la manera en que los profesionales de la información deben operar en comunidades con estas características será como formadores ya no como organizadores de unidades de información.

Como formadores instruyendo a las comunidades sobre cómo utilizar las herramientas que ya poseen, con la finalidad de satisfacer sus necesidades informativas. Utilizando Internet y los dispositivos digitales personales. Lo cual pone a los profesionales de la información en un punto de aprendizaje tanto de estrategias de comunicación como habilidades digitales.

Con Internet, los habitantes de la comunidad podrán tener acceso a información de forma rápida, instantánea y fácil. Por lo que es posible ofrecer servicios y ayudar a las comunidades como Tlaxmalac a utilizar estas herramientas. De esta manera los habitantes pueden aprender a aprender, obteniendo información de forma independiente. Enseñar a utilizar las herramientas digitales para saber cómo buscar información será un gran avance en los próximos años.

En cuanto al profesional de la información como formador hay un elemento indispensable para tener presente: la información falsa que circula en Internet. Por lo cual, el profesional de la información debe poseer las habilidades y conocimiento en la materia para enseñar a identificar información que sea verídica, confiable y de personas referentes en el tema que se investiga. Todo con la finalidad de enseñar estas habilidades a la comunidad que permita identificar información falsa en Internet.

Sin embargo, esto trae a la mesa la brecha digital. Los que tengan la capacidad de adquirir dispositivos y servicios de Internet serán beneficiados. Mientras que los habitantes con dificultades económicas quedarán rezagados. Lo cual hace importante la creación de proyectos comunitarios, así como el apoyo de la cabecera municipal en Huitzuc de los Figueroa.

En cuanto a las necesidades información se puede concluir que hay dos aspectos generales en los cuales se dividen las necesidades. Necesidades de información de la vida cotidiana y necesidades de información académicas. Por un lado, las necesidades de información en la vida cotidiana son amplias, variadas y los habitantes de la comunidad de Tlaxmalac la obtienen de forma oral. Por otro lado, las necesidades de información de tipo académico se obtienen de documentos escritos como libros, blogs y revistas que los estudiantes consultan en la biblioteca, en Internet o los mismos profesores proveen en fotocopias.

El hecho de que exista una tradición en la comunicación de información de forma oral implica tomar decisiones importantes. Entre estas decisiones se encuentran algunas opciones.

1. Realizar esfuerzos para fomentar la lectura en la comunidad. Lo cual implicaría un cambio de los hábitos arraigados de generación en generación y aceptados socialmente. Este tipo de actividades requieren de grandes esfuerzos humanos para cambiar la cultura local. Y como es bien sabido es indispensable comenzar con las generaciones más jóvenes. Lo cual implica hacerlo con la metodología adecuada y en un lapso amplio de años.

2. Dedicar recursos económicos para adquirir materiales audiovisuales. Enfocar los esfuerzos en satisfacer las necesidades informativas por medio de recursos multimedia es una opción interesante que no implicaría esfuerzos para la comunidad asimilar y aceptar. Además, facilita el acceso tanto a personas alfabetizadas como analfabetas.

3. Hacer una combinación entre el fomento lector y los recursos audiovisuales. Esta sería la opción que mayores recursos demandaría, conocimiento en la aplicación de estrategias de fomento lector y capacidad de selección de los materiales. Además, es indispensable la coordinación entre los diferentes proyectos para hacer una excelente sinergia.

Cada una de las opciones posee aspectos positivos y negativos, ventajas y desventajas. Sin embargo, es necesario recuperar la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow. En la comunidad de Tlaxmalac las necesidades básicas de la pirámide no se encuentran cubiertas, los hábitos de lectura y ambición intelectual se encuentran en los escalones superiores de la pirámide por ello surge una gran pregunta ¿cuáles serán las decisiones que deberán tomarse a partir de este análisis?

El objetivo general de la investigación se cumplió. El análisis de las necesidades de información y de las características socioculturales se realizó en el apartado correspondiente de [Discusión](#). En donde se describe a detalle las gráficas con los resultados obtenidos de las preguntas del instrumento de investigación. De este análisis se elaboró una tabla en donde se encuentran recopiladas las necesidades de información de la comunidad de Tlaxmalac (véase [Anexo 6](#)).

En cuanto a los objetivos específicos. El papel de la biblioteca pública para la identificación de las necesidades de información es inexistente, la biblioteca no tiene la capacidad financiera, humana ni el apoyo de las autoridades municipales para realizar estudios de necesidades de información. Con cuantioso esfuerzo la biblioteca permanece abierta gracias a la directora de la biblioteca y el gobierno municipal, lo cual es loable.

En cuanto a la hipótesis se puede concluir que las necesidades de información en la comunidad traspasan el quehacer académico o escolar y están intrínsecamente relacionadas con las características socioculturales de la comunidad. Es decir, con las

costumbres del pueblo, sus tradiciones, la forma de gobierno, su economía, educación y demás variados elementos que constituyen a la comunidad de Tlaxmalac.

Propuestas

A partir del análisis y del conocimiento de la comunidad. Los documentos que la biblioteca pueda poseer tendrán que ser aplicables y fáciles de comprender para los habitantes, para ayudarles a resolver problemas reales del día a día ya sea en medios audiovisuales o escritos. Si se parte desde el supuesto que las necesidades básicas en la pirámide de Maslow no están cubiertas, la información de tipo teórica representará una pérdida de tiempo que no generará valor al usuario en el corto plazo para satisfacer una necesidad.

Otro factor importante por mencionar en esta conclusión es la pandemia Covid-19, la aplicación de las encuestas representó un riesgo para la población y para el investigador. Una apreciación de la comunidad es que existe poca preocupación por la enfermedad, desde la perspectiva del autor es causada por la desinformación y mitos alrededor de la Covid-19. Este fenómeno refuerza la importancia del profesional de la información en ser un agente de comunicación, de cambio social y educador en cuanto a la búsqueda de información verídica y basada en fuentes científicas. Otro aspecto que demuestra la gran necesidad de información con base científica.

Empero, siendo realistas la información de tipo científica es de difícil consumo para la población en general. Se debe recordar que un porcentaje representativo de la población en Tlaxmalac posee solamente estudios básicos y la lectura de publicaciones científicas no forman parte de la vida cotidiana. Ante este panorama el profesional de la información debe actuar como divulgador, ofreciendo servicios de curación y difusión de contenido en plataformas de coste cero en distribución, como lo son las redes sociales (YouTube, Facebook, Instagram). Así, la biblioteca realza su importancia, impacta socialmente y agrega valor a la comunidad compartiendo información confiable y verídica con la población.

Como puede verse hay soluciones para ofrecer servicios sin la necesidad de grandes presupuestos, lo que sí es indudablemente necesario es el profesional que planee y ejecute los servicios con visión, adecuando los servicios de la unidad de información al contexto local, tratándose de una biblioteca pública.

Es necesario reforzar la importancia de los agentes de cambio dentro de la comunidad. Personas con la voluntad de cambiar los aspectos que afectan la vida de las personas y que puedan agregar valor. Además, es importante mencionar que los agentes pueden surgir de la misma comunidad. Siempre y cuando la voluntad y el conocimiento se unan para mejorar la situación actual.

Se hace una cordial invitación a otros investigadores, estudiantes, profesores y académicos en general a estudiar a la comunidad de Tlaxmalac desde otras perspectivas y por supuesto a continuar con investigaciones dentro de los estudios de usuarios. Estos estudios permitirán continuar comprendiendo a la comunidad para ofrecer mejores servicios y una mejor calidad de vida dentro de la propia comunidad y evitar ese largo viaje de ida y vuelta de la que habla Zaid.

Obras consultadas

- Abad Sanchez, Isaias (1947). *Higiene materno infantil en el comisariado de Tlaxmalac municipio de Guitzuco, estado de Guerrero* (tesis de licenciatura). México: UNAM, Facultad de Medicina.
- Alfaro Rincón, Dulce Ivette (2014). *Las necesidades de información de la comunidad indígena Tsotsil y su importancia en la integración de los servicios bibliotecarios y de información acordes, en la biblioteca pública del municipio de Zinacantán, Chiapas* (tesis de maestría). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/octubre/0719755/Index.html>
- Almazán Catalán, Jiménez Salmeron, Sánchez Vázquez (2003). Vegetación y mamíferos de Tlaxmalac, municipio de Huitzuco, Guerrero. Iguala, Guerrero, México: Universidad Autónoma de Guerrero, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Ambientales.
- Animal Media (2019). *Documental Semana Santa Tlaxmalac 2019*.
- Bautista Flores, Edith (2011). *El perfil de los usuarios de información: los alumnos de la comunidad de Yahuitlalpan y de Zautla en el estado de Puebla* (tesis de maestría). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptb2011/marzo/0667117/Index.html>
- _____ (2017). *Las actitudes de la comunidad nahua de Zitlala, Guerrero ante la información* (Tesis doctoral). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptd2017/noviembre/0767330/Index.html>
- Boltvinik Kalinka, Julio (2018). Ágnes Heller y la concepción de las necesidades humanas. *Acta sociológica*, 76, 45-87. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.24484938e.2018.76.64918>
- Calva González, Juan José (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. Recuperado de <http://132.248.9.34/cuib/1660252.pdf>
- _____ (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267834.pdf>
- _____ (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Ciudad de México: UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- _____ (2011). Investigación del fenómeno de las necesidades de información en comunidades de vitivinicultores en México. En Calva González, Juan José (coordinador), *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados* (pp. 187-190). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1582053.pdf>

- _____ (1991). Una aproximación a lo que son las necesidades de información. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología E Información*. Recuperado de <http://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1991.11.3802>
- _____ [Coord]. (2013). *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Recuperado de http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L59/1/usuarios_informacion_comunidades_academicas.pdf
- Códice Mendoza (s/f). Recuperado de <https://codicemendoza.inah.gob.mx/inicio.php?lang=spanish>
- Colegio Nacional de Bibliotecarios (1991). *Código de ética*. Recuperado de https://www.cnb.org.mx/docs/codigo_etica-CNB.pdf
- Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (2012). Recuperado de <https://www.biodiversidad.gob.mx/ usos/copales/linaloe.html>
- CONAVI (Comisión Nacional de la Vivienda) (2010). *Medición de la pobreza*. Recuperado de <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Medici%C3%B3n/ Acceso-a-servicios-basicos-vivienda.aspx>
- Connaway, Lynn S. (2010). *Basic research methods for librarians*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Cruzado Rojas, Juan (sf). *Teoría de la motivación según McClelland*. Recuperado de https://www.academia.edu/9761251/Teoria_de_la_motivaci%C3%B3n_seg%C3%BA_n_McClelland
- Diccionario de la Real Academia Española (2019). *Necesidad*. Recuperado de <https://dle.rae.es/?w=necesidad>
- Diccionario del Español de México (2019). *Sustraer*. Recuperado de <https://dem.colmex.mx/>
- Diccionario Etimológico Español en Línea (2019). *Etimología de necesidad*. Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?necesidad>
- Dirección General de Administración Escolar (2009), *Población escolar de licenciatura - sistema escolarizado*. Recuperado de http://www.estadistica.unam.mx/series_inst/reportes_institucionales/web/anexo_estadistico_ffyl.htm
- Enciclopedia Guerrerense: para la identidad cultural de los guerrerenses (2012). Recuperado de <http://enciclopediagro.org/images/enciclopedia/tomo7/Mapas/Toponimias.pdf>
- Figueroa Uriza, Anibal (1946). Informe general de las condiciones sanitarias del pueblo de Tlaxmalac, estado de Guerrero (tesis de licenciatura). México: UNAM, Facultad de Medicina.
- Gerhard, Peter (1986). *Geografía Histórica de la Nueva España 1519-1821*. México: UNAM.

- González-Teruel, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea
- Herna Sánchez, María Cristina. (2017). Modelo de gestión por competencias basado en la teoría de las necesidades de David McClelland para desarrollar la gestión del Talento humano en el personal docente de educación de la Facultad de la UNPRG-Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/6446>
- Herna Sánchez, María Cristina. (2017). Modelo de gestión por competencias basado en la teoría de las necesidades de David McClelland para desarrollar la gestión del Talento humano en el personal docente de educación de la Facultad de la UNPRG-Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1570>
- Hernández Pedraza, Fabian (2011). *Necesidades de información de la comunidad de San Matías Tlalancaleca Puebla* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptb2011/junio/0669960/Index.html>
- Hernández Salazar, Patricia (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 103-121. Recuperado de <https://core.ac.uk/display/38822178>
- _____ (2008). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 103-121. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220103A>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2001). *Huitzoco de los Figueroa Guerrero: cuaderno estadístico municipal*. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1HTFyYnEyhlA9HJEEv_ERpJF2-mx3qgszl/view?usp=sharing
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). *Censo de Población y Vivienda*. Recuperado de <http://www.microrregiones.gob.mx/zap/datGenerales.aspx?entra=zap&ent=12&mun=034>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (s/f). *Movimientos migratorios*. Recuperado de http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gro/poblacion/m_migratorios.aspx
- López Franco, Fermín (2009). Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo. En Calva González, Juan José (coordinador), *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información* (pp. 203-227). <https://doi.org/10.22201/cuib.9786070205767e.2009>
- _____ (2011). Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo. Avances de investigación. En Calva González, Juan José (coordinador), *Investigaciones sobre*

- las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados* (pp. 191-216). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1582053.pdf>
- _____ (2013). Los vitivinicultores de baja california: Necesidades y comportamiento informativo. Algunos resultados. En Calva González, Juan José (coordinador), *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* (pp. 99-121). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1619414.pdf>
- López Franco, Fermín (2014). *Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo. Proyecto PAPIIT IN404408-3* (Tesis doctoral). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptd2014/marzo/0710440/Index.html>
- Lyria Esperanza, Perilla Toro (1998). David C. McClelland (1917–1998). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529–532.
- Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994). Recuperado de <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>
- Manzanares Gómez, Julio Diamond (2014). *El patrimonio cultural, niveles interpretativos, comunicación y arqueología: el caso de Tlaxmalac, Guerrero (tesis de licenciatura)*. Recuperado de_TESIUNAM.
- Marcos Arévalo, Javier (2009). Los carnavales como bienes culturales intangibles. Espacio y tiempo para el ritual. *Gazeta de Antropología*, 25(2), 12. Recuperado de http://www.ugr.es/~pwlac/G25_49Javier_Marcos_Arevalo.html
- Maslow, A. Harold (1972). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. Barcelona, España: Kairós.
- Maslow, A. Harold, Stephens Deborah. C., y Heil, Gary (2005). *El management según Maslow*. España: Paidós.
- Max-Neef, Manfred; Elizalde, Antonio y Hopenhayn, Martín (1986). *Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro*. Chile: CEPAAUR.
- McClelland, David Clarence y Winter, David G. (1970). *Cómo se motiva el éxito económico*. México: Centro Regional de Ayuda Técnica.
- Mejía Ruiz, José (2009). El perfil informativo de los vitivinicultores en el estado de Querétaro: el cultivo de la vid. En Calva González, Juan José (coordinador), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades: memoria del III Seminario de usuarios de la información* (pp. 273-286). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267902.pdf>
- _____ (2011). El perfil informativo de los vitivinicultores en el estado de Querétaro: el cultivo de la vid. Avances. En Calva González, Juan José (coordinador.), *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades:*

- proyectos, avances y resultados* (pp. 259-279). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1582053.pdf>
- NeoFronteras. (2016). *¿Cómo era LUCA?* Recuperado de <https://neofronteras.com/?p=4999>
- New Atlantis Full Documentaries (productor). (2013). *Evolución: el juego de Dios*. [Vidéo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=P65vczziGgw>
- Olguín Camacho, César Salvador. (2015). *Un acercamiento a las necesidades de información: su surgimiento en el hombre*. En Calva González, Juan José (coordinador), *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios* (pp. 53-64). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1901035.pdf>
- Palacios Medellín, José Tomás (2010). *Necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango* (tesis de maestría). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptb2010/junio/0658792/Index.html>
- _____ (2013). *Necesidades de información de los vitivinicultores en Zacatecas y Aguascalientes: resultados*. En Calva González, Juan José (coordinador), *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* (pp. 73-98). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1619414.pdf>
- Parra Romero, Juan Carlos (s/f). *Cuaderno de economía apuntes*. Recuperado de https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf
- Peña Aguilar, Ana Laura (2013). *Los productores de la vid en el estado de Guanajuato; algunos resultados de su perfil informativo*. En Calva González, Juan José (Coordinador), *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* (pp. 123-139). Recuperado de <https://doi.org/10.22201/iibi.9786070243523e.2013>
- Ramírez Velázquez, César Augusto (2009). *La satisfacción de las necesidades de información como factor de cambio en la identidad indígena de la comunidad amuzga*. En Calva González, Juan José (coordinador), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información* (pp. 289-303). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267902.pdf>
- _____ (2009). *¿Por qué investigar las necesidades de información de las comunidades indígenas?* En Martínez Arellano, Filiberto Felipe y Calva González, Juan José (Cordinadores), *Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: Memoria del XXVI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información* (pp. 353-362). Recuperado de http://132.248.9.195/libroe_2017/1958741.pdf

- _____ (2009). *Las necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad tepehua*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267909.pdf>
- _____ (2011). La satisfacción de las necesidades de información como factor de cambio de la identidad indígena en la comunidad amuzga. Nuevos avances. En Calva González, Juan José (coordinador), *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados* (pp. 35-46). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1582053.pdf>
- _____ (2013). *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena Amuzga*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1627928.pdf>
- Rendón Rojas, Miguel Angel (2017). El concepto de información desde una óptica de la filosofía de la Bibliotecología y los Estudios de la Información. En Hernández Salazar, Patricia (coordinadora). *Significados e interpretaciones de la información desde el usuario* (pp. 29-76). Recuperado de http://132.248.9.195/libroe_2017/1958839.pdf
- Salazar Méndez, Enedina (2009). El perfil de los vitivinicultores de Vitis vinífera en la región de Coahuila. En Calva González, Juan José (coordinador), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información* (pp. 259-272). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267902.pdf>
- _____ (2011). El perfil de información de los vitivinicultores de Vitis vinífera en la región de Coahuila. Avances. En Calva González, Juan José (coordinador), *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados* (pp. 239-249). Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1582053.pdf>
- Salgado, Edith (2015). *Tlaxmalac*. Recuperado de <https://www.calameo.com/books/004410638988d964f8e0a>
- Sánchez Soto, Armando (2016). Análisis del perfil informativo de los agricultores de agave azul del municipio de Tequila, Jalisco. En Calva González, Juan José (coordinador), *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones* (pp. 85-100). Recuperado de http://132.248.9.195/libroe_2017/1958855.pdf
- Santos Barros, D., Silva Saorim, Roberto Natal y Arruda Ramalho, Francisca (2008). Necesidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da câmara municipal de João Pessoa-Paraíba. *Inf. & Soc.:Est., João Pessoa*, 18(3), 171-184. Recuperado de http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/10/pdf_d04d1a6cfc_0012332.pdf

- Sanz Casado, Elías (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 3(1), 154-166. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120155A>
- Simonnot, Brigitte (2006). Le besoin d'information: principes et compétences. *Information: besoins et usages*. 40-56. Recuperado de [\(sic 00432302\)](#)
- Solis Unzueta, Mario. (s/f). *Breves notas históricas de un pueblo llamado "Tlaxmalac"*.
- Tapia González, Claudia (2003). *La teoría de Maslow y el desarrollo del potencial humano* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://132.248.9.195/ppt2002/0317552/Index.html>
- Tlaxmalac, Huitzuco De Los Figueroa. Recuperado de <https://municipios.com.mx/tlaxmalac/huitzuco-de-los-figueroa/guerrero-3.html>
- Universidad Nacional Autónoma de México (1962). *Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/wo15528.pdf>
- Valdez Ángeles, Georgina Yuriko (2010). *Necesidades de información de los indígenas migrantes en la Ciudad de México: los nahuas de la Sierra Norte de Puebla* (tesis de maestría). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptb2010/octubre/0663590/Index.html>
- Zaid, Gabriel (2009). *El progreso improductivo*. México: Debolsillo.

ANEXO 1

Bibliografía comunidades indígenas

2009. Calva González, Juan José (Coord). *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267902.pdf>

2009. Ramírez Velázquez, César Augusto. *Las necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad tepehua*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1267909.pdf>

2010. Valdez Ángeles, Georgina Yuriko. *Necesidades de información de los indígenas migrantes en la Ciudad de México: los nahuas de la Sierra Norte de Puebla* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptb2010/octubre/0663590/Index.html>

2010. Palacios Medellín, José Tomás. *Necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango: proyecto PAPIIT IN404408-3* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptb2010/junio/0658792/Index.html>

2011. Calva González, Juan José (Coord). *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1582053.pdf>

2011. Hernández Pedraza, Fabián. *Necesidades de información de la comunidad de San Matías Tlalancaleca Puebla* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptb2011/junio/0669960/Index.html>

2013. Calva González, Juan José [Coord]. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1619415.pdf>

2013. Calva González, Juan José (Coord). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1619414.pdf>

2013. Ramírez Velázquez, César Augusto. *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena Amuzga*. Recuperado de <http://132.248.9.195/cuib/1627928.pdf>

2014. López Franco, Fermín. *Los vitivinicultores de la región de Baja California: necesidades de información y comportamiento informativo. Proyecto PAPIIT IN404408-3* (Tesis doctoral). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptd2014/marzo/0710440/Index.html>

2014. Alfaro Rincón, Dulce Ivette. *Las necesidades de información de la comunidad indígena Tsotsil y su importancia en la integración de los servicios bibliotecarios y de información acordes, en la biblioteca pública del municipio de Zinacantán, Chiapas* (tesis de maestría). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/octubre/0719755/Index.html>

2017. Calva González, Juan José (Coord). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. Recuperado de http://132.248.9.195/libroe_2017/1958855.pdf

2017. Bautista Flores, Edith. *Las actitudes de la comunidad nahua de Zitlala, Guerrero ante la información* (Tesis doctoral). Recuperada de <http://132.248.9.195/ptd2017/noviembre/0767330/Index.html>

ANEXO 2

Entrevista Biblioteca

Encuestador: ¿Me podría decir su nombre completo, su cargo en la biblioteca y las actividades que realiza?

Bibliotecaria: Mi nombre es [REDACTED], mi cargo es encargada de bibliotecas o directora en tales casos me dicen, así nos manejan en los documentos. Y mis actividades es dar cursos de verano, atender a los usuarios, orientarlos, dar tertulias, mesas redondas, hora del cuento y el tradicional cursos de verano *Mis vacaciones en la biblioteca*.

Encuestador: ¿Cuántos años tiene trabajando en la biblioteca?

Bibliotecaria: Tengo 22, cumplí 22 años trabajando en la biblioteca.

Encuestador: ¿Cómo comenzó a trabajar en la biblioteca?

Bibliotecaria: Pues, suerte, me llamaron, tanto buscar y buscar trabajo hasta que un amigo me comunicó ya preséntate a trabajar, sabía yo que querían a alguien y ya me llamaron, ya está tu trabajo.

Encuestador: Sobre la biblioteca ¿cuándo se creó?

Bibliotecaria: La biblioteca empezó en el noventa y seis, estaba de presidente (municipal) Miguel Loberón Herrera y de tesorero teníamos uno de aquí de Tlaxmalac que se llama Alejandro Carnalla Ojeda y estaba de coordinadora Blanca Estela Marbán Astudillo quienes comenzaron a gestionar. De hecho esto nació porque el papá de un encargado de la DGB que se llama Javier Castrejón Acosta es el que realmente decía sí o no director de bibliotecas del estado, entonces ese Graciano Castejón es su papá que ya falleció.

Encuestador: ¿Por qué se creó la biblioteca de Tlaxmalac?

Bibliotecaria: Te vuelvo a repetir, el director de bibliotecas de la DGB es de Huitzucó...

Encuestador: Pero me refieren a que tal vez había una necesidad, de una biblioteca.

Bibliotecaria: Sí, eso lo comunicó el ingeniero Alejandro Carnalla, porque era un proyecto y dijo para Tlaxmalac, ya comenzaron a gestionar. Y tuvimos un muy buen presidente Miguel Loberón Herrera, que decía para la cultura todo y sí.

Encuestador: ¿Cuál fue el primer espacio que ocupó la biblioteca?

Bibliotecaria: Fue en Nicolás Bravo no. 1, en la entrada principal de Tlaxmalac, en la escuela vieja, el anexo de la Francisco I. Madero (escuela primaria).

Encuestador: ¿Actualmente qué espacio ocupa la biblioteca?

Bibliotecaria: Aquí es Juanacates, calle niños héroes, sin número.

Encuestador: ¿Cuál es el nombre de la Biblioteca y por qué se llama así?

Bibliotecaria: No lo conociste, es un maestro que no es originario de aquí pero se casó con una persona de aquí, la razón no la supe, yo llevé tres nombres.

Encuestador: ¡Ha! ¿cambió de nombre la biblioteca?

Bibliotecaria: No, yo sugerí tres nombres. Aquí estuvo una maestra que se llamó Cointa Vásquez que formó muchos adultos y decía yo bueno que lleve su nombre de ella, querían un nombre de un muerto ya, pero que haya sido sobresaliente del pueblo, entonces yo dije bueno ella, que no que ella no que mejor Emilio Vásquez que era su papá de Cointa. Y no sé las causas pero le llevé al ingeniero Alejandro Carnalla y me dijo: qué te parece este, pues adelante. Ese (Samuel Cuevas García) fue director de la Francisco I. Madero por años, muy buen maestro y formó a muchos papá de Héctor Cuevas.

Encuestador: ¿Quiénes son los usuarios más frecuentes?

Bibliotecaria: Empecé por los del CBTis (Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios), del telebachillerato que tenemos ahorita en la actualidad y amas de casa. Le comentaba que siempre en mis estadísticas reportaba un señor de 60 años me decían ¡hay! voy a creer que con frecuencia tienes lector de 60 años y digo pues sí, y apenas ya falleció y me preguntaban ¿a poco iba el señor?, le digo no, miraba las pastas ¿conociste al señor de allí al lado Don Antonio Ojeda? Un viejito que se ponía allí al doblar aquí en esta calle.

Encuestador: ¿El que siempre estaba allí sentado?

Bibliotecaria: Ese, leía muchísimo me decía ahora tráeme de historia, ahora tráeme de... y es curiosamente ese señor, por años yo le llevaba lecturas, pasaba a dejarle.

Encuestador: Era usuario pero no presencial.

Bibliotecaria: Ajá y me decía mira hija ahora ya leí esto ahora tráeme este, se sabía los títulos, me decía tráeme de... él me decía, llévatelos ahora tráeme más pero leía el señor excelente y ya falleció mi usuario ya se terminó.

Encuestador: ¿Era su usuario más frecuente?

Bibliotecaria: Sí.

Encuestador: ¿Qué otros usuarios, qué otras comunidades visitan las biblioteca?

Bibliotecaria: No, no visitan, antes sí venían de San Vicente Palapa cuando en aquel entonces estaba.. Sí venían. Del CBTis venían para acá porque en Palapa no hay bibliotecas pero ahorita en la actualidad ya no fíjate, de Palapa ya no, ahorita ya nada más los de aquí. Casi me visitan mucho más los niños más humildes que no tienen celular bueno o no tienen para ir al ciber, de la Colonia de la escuela Alberto Benites son los que un poquito más vienen ya ahorita han bajado un poquito.

Encuestador: ¿Será que la tecnología ha influido para que la gente no venga a la Biblioteca?

Bibliotecaria: Sí, nosotros cuando estamos comentando los cursos que tomamos, no es que las máquinas nos ganó las mentes de los niños ya, si te fijas vamos a una fiesta y ya no están atentos al pastel o al juego están con el celular, veo yo observo que hasta las personas grandes están con el celular, la tecnología nos ganó los lectores mucho. Dicen los jóvenes pero sí leemos pero leemos en digital, pero yo digo que no es lo mismo verdad.

Encuestador: ¿Usted cree que es diferente?

Bibliotecaria: Sí, yo digo.

Encuestador: Que no se lee tan a profundidad como en un libro.

Bibliotecaria: Inclusive, veo le dejan una tarea y empiezo con el muchacho a mira fíjate mijo aquí está empezamos a ver los contenidos verdad y salen ¡Ay no! el otro amigo, allí en el ciber no'mas le das clic y ya te sale, digo y ¿lo lees para entregarlo? no sabes ni que entregaste, es una razón ¿no? y el maestro igual no'mas le pone pues ya bien.

Encuestador: El famoso copiar y pegar.

Bibliotecaria: Ajá, ajá, así yo creo que no, yo creo que todavía los libros pero yo no entiendo está bajando mucho que va hacer y te digo están rellorando las bibliotecas, descarte y nuevo todo.

Encuestador: Yo creo que hasta en las universidades.

Bibliotecaria: Sí y yo a mi edad, a mis lectores yo digo que es mejor leer porque yo soy una de las que decía a ver aquí no está, está en este libro, tenía tan buena atención yo, ahorita ya no veo igual ya no les ayudo como antes les decía mira en esta página encuentras, a ver aquí así con lápiz subráyenle, que no debe ser pero con tal de que el niño lo leyera, pero ahorita en la actualidad no sé qué venga. Dicen que van a desaparecer las (bibliotecas) municipales que van a quedar no'mas la de las universidades, de escuela.

Encuestador: Y este fenómeno que ahora las computadoras y los celulares atraen más la atención, los servicios que ofrece la biblioteca han servido para hacer un contrapeso a esa situación, ha inventado otros servicios además de los clásicos.

Bibliotecaria: Sí, fíjate que sí, yo por ejemplo me acuerdo porque yo mando planeaciones antes en julio son los cursos en agosto, un mes antes ya estoy haciendo las planeaciones y las envío a Chilpancingo y antes yo era de que si me trata el tema de este y saco un libro ponía el título la clasificación, la signatura topográfica todo y un derrepente qué no, no los queremos así, bueno ¿entonces ahora? Yo a como yo aprendí verdad, no ahora lo que hacemos es empiezo a ver el manual en digital que nos mandan y empiezo a verla, todo, todo, todo ya por Internet osea que yo tengo que, todo en página ya nada como lo hacía yo, entonces digo pues es un avance no que ahora en anexos vas a lo de tal página y ya, es así, es bueno. Pero yo me da tristeza porque digo qué va pasar con los libros, ahora de repente también eso es bueno porque personas que ya no vemos como yo, yo leí tantísimo me da tristeza que ya no vamos viendo ahora por medio de audio voy escuchar algún libro osea de repente digo si pues es bueno.

Encuestador: Pero ¿se acostumbra, sí le gusta?

Bibliotecaria: Sí, apenas escuche de Francesco *El secreto* muy bonito libro, sí me llamó la atención. Le digo a mi hija me dá tristeza porque yo ya no veo muy bien quince minutos y ya empiezo a ver mal y digo bueno eso es para las personas grandes pero para los jóvenes y es curioso en Guerrero está muy baja porque yo voy a CDMX te vas fijando que van leyendo en el metro los jóvenes, entonces es aquí donde está... Yo voy a las escuelas y les hago invitación a los maestros que les dejen cierto tema, que me ayuden, si lo hacen y viene el niño, apenas estuvieron viniendo del Telebachillerato y me piden el libro de *Los ojos de mi princesa* hija no lo tengo, el poema del Mio Cid y de superación personal pero no los tenemos aquí, afortunadamente me los donaban apenas se acabó uno de tanto prestarlo, tu esperas que agarren uno de tecnología hay unos muy buenos, de ciencias.

Encuestador: Entonces ¿usted se comunica con las bibliotecas para atraer más usuarios?

Bibliotecaria: Antes sí, ahorita ya no fíjate, antes teníamos hasta el préstamo interbibliotecario y ahorita ya no o al revés que yo tenía un taller y no tenían ese libro nos lo prestaban, claro con sus reglas y sus normas, pero ahorita ya no te digo que bajó un poquito, tu visitabas la biblioteca ¡se llenaba! todavía tengo los libros del registro ya viejitos pues ya 22 años, apenas encontré uno llenísimas las páginas, tenía uno grande de contabilidad y ahorita ya no.

Encuestador: ¿Los préstamos interbibliotecarios eran con las bibliotecas de las escuelas?

Bibliotecaria: No, de las municipales públicas.

Encuestador: ¿Préstamos con las bibliotecas de las escuelas de aquí hacía?

Bibliotecaria: Aquí de la biblioteca de la secundaria sí, tanto que perdí algunos libros, prestaba mucho a las de español porque decía yo que se utilicen, muchos usaban ese no sé si lo llegaste a usar *La fuerza del lenguaje*.

Encuestador: No, no recuerdo.

Bibliotecaria: Muchísimo lo usaban ese, en la secundaria las de español y esas maestras estoy hablando de tres maestras que ya pasaron que me quedaron a deber libros, apenas presté uno el año pasado, uno de una niña que llevé a concursar a concursar a Chilpancingo concursó en dibujo de aquí y ganó el primer lugar y dije voy a conservar ese libro porque aparece Tlaxmalac y crees que me lo robaron y como no tenía clasificación pues si lleva el sello y todo pero... y fue en esos cursos de que se lo prestó al niño para que lo lea y yo presumiendo a la niña que ganó porque venía a los cursos de verano, se lo robaron.

Encuestador: Entonces ¿muchos libros se quedaron en la biblioteca de la secundaria?

Bibliotecaria: Ajá, digo bueno que le den buen uso pero yo creo que va pasar como aquí van a sacar... dije por un lado está bien muchísimo descarte hubo, te digo ve está lleno todo pero se va volver a llenar no'mas que ya entrando el año te digo cuando viene el trabajo.

Encuestador: ¿Cuáles son los servicios básicos que ofrece la biblioteca?

Bibliotecaria: Es consulta interna, orientación a los alumnos, préstamo a domicilio y los cursos o sea la hora del cuento, visita guiada y a veces la mesa redonda que antes lo manejaba con jóvenes ahorita ya casi ya no se prestan mucho.

Encuestador: ¿Cómo hace para comunicar sus servicios?

Bibliotecaria: Ahorita en la actualidad por Internet, mi hija comienza a publicar yo no mucho lo básico, pero mi hija la mayor comienza a publicar y yo hago carteles, voy a las escuelas antes de las clausuras ando yendo y aviso, pongo en la tortillería, en la cancha, acá en la puerta y como ya es tradicional ya saben, más el de *Mis vacaciones en la biblioteca*.

Encuestador: Ese ya es muy tradicional.

Bibliotecaria: Ajá ese ya es de... antes metía yo de matemáticas, inglés, pintura pero ahorita ya dónde los meto, ya te platicué la problemática que tengo en la cancha que no tengo espacio y que no tuve ayuda de la comisaría pues, me dijo no y no, yo no tengo ni porqué darte luz y pues tuve que recurrir al ayuntamiento y quejarme.

Encuestador: ¿Entonces de parte de la comisaría usted no recibe ningún apoyo?

Bibliotecaria: No, no.

Encuestador: Desde el municipio entonces.

Bibliotecaria: Ajá, mi pago es municipal pero como te digo yo ya no veo bien entonces me voy a salir.

Encuestador: Pero si usted se va de la biblioteca ¿va cerrar?

Bibliotecaria: No, yo tengo que dejar a otra persona ya más joven capacitada lo más que se pueda para que dé lo mejor como yo lo dí, ahorita ya pues te digo todavía yo doy más pero esto, han venido niños y les digo cuántos niños vienen no pues tantos y se sientan, la maestra quiere agarrar digamos un libro de acá y hay va contrabajos se mete porque pues no, les está narrando, ora haz una visita guiada así, sí se puede pero no está correcto, que vamos a buscar un libro al catálogo al público que es muy importante es una herramienta básica de la biblioteca allá espérenme o sea no, no, no pero bueno sí se puede dijeran un buen encargado debajo de una enramada dá su clase bien o su visita guiada muy bien, nos dicen. Hasta allí en la biblioteca en la central ponen una charola y dice llévame o sea están regalando libros cosa que yo no puedo hacer porque todo está bien controlado yo quisiera regalarlos en vez de... y ya el que se lo quiera llevar le gusta el libro y ni modo que te lleves el libro tu y lo arrumbes a fuerza tu te lo llevas porque te gustó y lo vas a leer ¿no? y así.

Encuestador: Entonces los libros de descarte ¿los tiene usted que dar al municipio?

Bibliotecaria: Los libros de descarte que están clasificados sí, se levanta un acta se hace un proceso, se tiene que manejar en excel título todo, todo, bien controlado y no sé por qué pero ese se le entrega a protección civil entonces protección civil viene primero da el veredicto si está muy bien todo checa ya levanta el acta, te la entrega, en excel se tienen que pasar todos los datos del libro. Apenas me entregaron el acta donde ya tengo fuera de compromiso esos libros que salieron, ya me respalda eso, pero los que a mí me han donado que no me los permiten ya tenerlos, que son todos esos, me dicen que los tengo que sacar a maquila, yo no quisiera, yo quisiera mejor regalarlos a la gente pero tampoco me lo permiten.

Encuestador: Tiene que deshacerse de la colección.

Bibliotecaria: Yo quisiera apenas le digo, escoja mire allí hay buenos libros de anatomía, algunos a veces se interesan más las personas grandes.

Encuestador: Usted se interesa más por los jóvenes que por los adultos.

Bibliotecaria: Sí, de hecho las amas de casa ya saben, por ejemplo todo lo de cocina fíjate que tenía yo una colección de diez libros de cocina y ahora que se cayó la biblioteca hubo gente acomodada y esos libros los leyeron tanto que mucha ama de casa viene que era *La comida se hizo* así se llama, se perdieron. Ahorita que ya empecé que fui a sacar

tenía yo en la biblioteca, tenía en la comisaría y cuando sacaron no me dieron lugar más que la cárcel allí metí mis libros y me dieron llave dije ahí están resguardados están polvosos pero están resguardados en cajas pues un tiempo que fue Lenin comisario que me manda pedir las llaves que le urgía, que se la mando, que sacan todos mis libros que los suben arriba allí se perdieron mis libros de cocina y eran muy visitados por las amas de casa venían se los llevaban, de repostería. Por eso te digo que ahora que ya haga yo inventario va estar.

Encuestador: Ahorita que está hablando de los libros de cocina, qué colecciones tiene la biblioteca, qué temáticas tiene y cuáles son las más consultadas.

Bibliotecaria: Las más consultadas son las de ciencia y tecnología que es la 500 y 600 poquito la 700 sí son las más consultadas, pero tenemos si te fijas filosofía, religión, tecnologías, literatura y ya esos no tienen porque es lo mismo y mucho se manejó el área infantil que son cuentos, hay de todo que es lo de consulta enciclopedias, diccionarios especializados.

Encuestador: Entonces esta área es más grande porque vienen o venían más estudiantes (ciencia y tecnología)

Bibliotecaria: Sí, está es la que se maneja más la 500 la que es de ciencia y tecnología que es matemáticas, biología, química. Sabes de dónde vienen que a mi criterio es la mejor escuela de aquí de Guerrero del CET (Centro de Estudios Técnicos) allí es donde veo que sí realmente le echan ganas consultan mucho el de Chopin, yo tenía uno donado y lo guardé lo escondí porque dije que no se vayan en la caja, que es mio pero no, que no se vaya puede servir todavía.

Encuestador: Entonces del CET vienen muchos estudiantes acá a consultar.

Bibliotecaria: Sí, todavía vienen, del CBTis poco, del telebachillerato sí están viniendo también cuando hago conciencia les digo: ustedes mandenme niños es que yo siento que es un desperdicio los libros, son para usarse.

Encuestador: ¿Cómo está organizada la biblioteca?

Bibliotecaria: Está organizada del 000 a la 900, usamos el método de Melvil Dewey.

Encuestador: Y ese orden usted lo establece o lo mandan así de la DGB.

Bibliotecaria: No, bueno lo tenemos de la DGB de la 00 a la 900 pero nosotros ya tenemos que ordenar pero ya vienen o sea como...

Encuestador: Ya viene clasificado y usted nada más lo acomoda a como tenga su espacio ¿no?

Bibliotecaria: Sí, sí, sí, ya ves que viene por dígitos. No'mas que te digo por ejemplo aquí tengo la infantil, aquí tengo la de consulta y aquí ya va la general siendo que casi por lo regular siempre la consulta está aparte o en otras bibliotecas las infantiles tienen su propio espacio.

Encuestador: ¿Cuántos ejemplares tiene en la biblioteca?

Bibliotecaria: Ahorita lo que manejamos hasta ahorita del descarte no te puedo dar la cantidad exacta por que a mi criterio digo que tenemos como 5 000 pero lo que está inventariado teníamos 2 280 hasta allí quedé porque te digo hubo descarte y ahorita hasta que vuelva yo otra vez a cargar. Yo empecé con... pero tengo muchísimo en caja inclusive tengo más en Huitzucó que le dije no ya no me lo traigan porque a dónde, no me permiten llevármelos a mi casa por ningún motivo, les digo no me lo traigan a dónde los meto, atrás de la esquina está llenísimo. Empecé con 1 774 libros lo inicial iba muy bien no más que el temblor pues. Y le digo yo el día que deje (la biblioteca) voy a querer una muchacha preparada y soltera, la voy a preparar muy bien todo el conocimiento que yo tengo no la voy a dejar ya me fui y arréglatelas como puedas.

Encuestador: ¿Soltera para que se dedique todo el tiempo a la biblioteca?

Bibliotecaria: Sí, indiscutiblemente sí, soltera y tampoco chamaca pero sí es necesario porque yo veo la capacidad de las solteras, rápido y uno de casada siempre tiene uno más... que ya tiene enfermo un hijo, que andas corriendo porque ya te vas, una soltera tiene más disposición pues. Yo no veo que me vaya de aquí pero tengo que irme.

Encuestador: ¿A usted le asignan un presupuesto para los libros que van quedando desactualizados y comprar nuevos?

Bibliotecaria: No, viene la donación de la CONACULTA, de la DGB.

Encuestador: ¿Los que quedan desactualizados aquí se quedan en la biblioteca, no se hace descarte en ese sentido? sobre todo en estas áreas de ciencia y tecnología.

Bibliotecaria: Sí, de hecho es un dato importante de esto no quieren descarte ni de la literatura, DGB tiene un libro que nos dicen no queremos hongo, no queremos humedad porque sí deteriora lo demás, lo contamina, pero esto lo menos posible de la 500, no salen ni de literatura pero pues date cuenta 22 años no sacarle nada ya era justo ¿no?

Encuestador: Sí, porque sobre todo éstas área de ciencias y de tecnología se van quedando obsoletas.

Bibliotecaria: Pero lo menos posible, sí.

Encuestador: Yo entendería que tal vez la de filosofía no, literatura tal vez no pero éstas de ciencias...

Bibliotecaria: Sabes cuáles desalojamos, los de texto definitivamente fuera, obsoleto completamente, nos marcaron bien lo que sí podía quedarse y lo que no.

Encuestador: Pero el material descartado ¿se va a sustituir por nuevos materiales?

Bibliotecaria: Sí esa es la idea, apenas nos fue a ver el mero director de la DGB que nos dió un curso y nos dijo que es la idea que entre más rápido realizara su descarte más rápido traía la dotación para volver a sustituir todo lo que sacaron, yo ahorita yo creo que a mí no me llega porque a dónde, para volver a guardar en cajas, aquí es ley que ya me van a exigir un local propio.

Encuestador: Osea se va esperar hasta que tenga un local y ahora sí a pedir los libros.

Bibliotecaria: Me dicen consigue un lugar más grande, le digo sí y en una ocasión conseguí uno grande, no está apropiado pero se adapta al *cubetazo* allí cobran 1 800 vino el tesorero a acompañarme, no dice la economía está muy dura, porque la renta la paga el ayuntamiento, yo el localito (espacio actual de la biblioteca) lo vi bonito yo dije bueno si quiera para que no esté parada porque un año tardé sin trabajar no había dónde y le digo está este y allí lo llevé, no, no, no, aquí, aquí, aquí dice la economía está muy... entonces ahora me dicen que vuelva yo a buscar otro local grande pero le digo yo ya no quiero, no me mandar personal yo tengo que acarrear como yo puedo y digo no, yo ya quiero que me lleven donde me van a dejar ya no al rato de allí me sacan a otro lado.

Encuestador: Usted tiene que mover todo usted sola y es mucho.

Bibliotecaria: Sí y cada que se mueve es pérdidas, pérdidas de libros aunque digas que no. Entonces le digo no, yo ya no hago caso, ya aquí y cuando me dijo Lenin que está ahorita de Regidor de Educación y Gerardo Cazarrubias es Director de Cultura dije a ver si hacen algo me dijeron vamos a construirle, ellos dan por hecho que yo ya dejé el local, podrían arreglar el local siendo que les sale más barato, mira este material le pueden poner (lámina de metal) bien pintada, yo no pido lujos que esté bien la biblioteca pero no, tiene su régimen, tiene sus normas osea cuando ya te llega te dicen tal cual quieren la biblioteca.

Encuestador: ¿Del municipio?

Bibliotecaria: No, de la DGB, allí no estaba tan bien que digamos pero bueno por lo menos espacio tiene, entonces me dijeron vamos a construirte allí en la comisaría arriba, dije a pues está bien a mi me dijeran aquí está tu lugar ya, ya de aquí no te vamos a mover hasta que pues salgas pero no, se opone mucha gente, para qué si ya no sirve para nada la biblioteca luego dicen, siempre está sola, estos quieren oír pachanga, oír ruido pues se supone que si un lector está yo hasta aveces me salgo afuera para que se concentre leyendo, quieren oír ruido, tu sabes una biblioteca lo más solitaria que se pueda, cuando no hay gente hasta pongo mi música, el rádio pero cuando hay estoy calladita.

Encuestador: ¿Cuál es el horario de la biblioteca?

Bibliotecaria: Yo tengo mixto, entro a las diez de la mañana y salgo a la una y regreso a las cuatro y salgo a las ocho de la noche.

Encuestador: ¿Usted ha sido la única encargada durante todos estos años de la biblioteca?

Bibliotecaria: Sí, la única, la única. En una ocasión me sustituyó una muchacha en mi incapacidad de mi niño, estuvo año y medio pero fue no'mas eventual, me tenía que cubrir mi incapacidad pero el tesorero le dió un poquito más de tiempo pero nada más no ha habido otra.

Encuestador: Y ahora en las posibilidades de mejora ¿qué necesita la biblioteca para dar un mejor servicio a los usuarios del pueblo?

Bibliotecaria: Ahorita te voy a contestar lo que sugieren los jóvenes, quieren una computadora, dicen no tienes nada y también el espacio, no hay más.

Encuestador: Espacio y computadoras para dar un mejor servicio.

Bibliotecaria: Sí, es el espacio.

Encuestador: Los usuarios demandan utilizar dispositivos electrónicos.

Bibliotecaria: Ajá, es lo que quieren los jóvenes, de hecho a veces ve uno lleno el ciber pero van hacer sus tareas ahí entonces ya no irían al ciber vendrían aquí.

Encuestador: Aquí sería gratuito.

Bibliotecaria: Sí.

Encuestador: Y en ese sentido ha recibido apoyo por parte de las autoridades del municipio.

Bibliotecaria: En una ocasión lo hubo, pedí un otro anexo del museo pero la directora dijo que no. Entonces dijo (el tesorero) aquí no quieren nada y se fue el recurso para Tepecoa, querían poner un espacio para hacer conferencias.

Encuestador: Como ¿una sala?

Bibliotecaria: Aja exactamente, no quisieron dar el local y se fue ese recurso dicen que ahora está en Tepecoa entonces también el pueblo es apático, hasta al mismo museo le hubiera servido pero dijeron que no. Entonces tu llegas a ofrecirme algo y yo te pongo barreras por esto o por el otro entonces me lo llevo donde sí lo quieran, eso pasó, de

hecho todas las bibliotecas está Tulimán, Pololcingo, Quetzalapa, Chaucingo, todas ya tienen su módulo no' mas soy la única, soy la primera, la más antigua y es la que no tiene.

Encuestador: ¿Osea la de Tlaxmalac fue la primera del municipio?

Bibliotecaria: De allí siguió la de Tulimán, Quetzalapa, Chaucingo y Pololcingo, así se fue.

Encuestador: Y a la más antigua no le tocó nada.

Bibliotecaria: Nada, por causas del espacio que no quieren donar.

Encuestador: Sobre las colecciones ¿cree que necesitan otros temas, más libros, qué le haría falta?

Bibliotecaria: No, colecciones tenemos bastantes libros, las jóvenes piden libros que nunca van a llegar de esos de... libros que no, esos nunca van a llegar, sí los tuve yo pero haz de cuenta tu lo tienes y dices yo se lo voy a donar para que lo lean las personas, yo los guardo y los sello, apenas se destruyó uno que no recuerdo el título que lo leían tanto, bien rotito de tanto que lo leyeron los jóvenes de superación personal pero como que de historias de amor que les gustan pero esos me dicen claro que no y he recibido buenos donados, allí en Palapa están unos jóvenes que ahora ya son profesionistas que me donaron mucho libro bueno, terminaron estaban en la universidad de Chapingo y ya están trabajando y me trajeron hartos libros, se acordaron los muchachos que venían de San Vicente (Palapa) muy buenos libros que apenas tenía yo tres de ciencias ciencias de la salud que me acuerdo que cuando inicié como me lo pedían del CBTis y no pues no los había y sí iban los jóvenes sentía feo y nunca iba a llegarme ese libro y me donaron después, esos muchachos me donaron y apenas que dice la de Huitzuc que vino hacer el descarte hay no, esos no, esos son muy solicitados yo creo que más allá, me dice tienes tres nos das uno, sí si van a servir llévate.

Encuestador: Usted tiene un buzón de sugerencias donde los usuarios escriben y usted lo manda.

Bibliotecaria: Sí, sí lo tengo ahorita ve no está ni el botiquín, ni el buzón pero sí lo tengo lo hago, ahorita ya lo voy a poner.

Encuestador: ¿Y responde el municipio con esos libros que se encargan?

Bibliotecaria: No, no, eso se envían a la DGB como te digo a mi claro me dijeron esos libros no te van a llegar, claro nos dijeron la dotación que viene fuerte y para todas las bibliotecas es de literatura, nada más, no te van a llegar ya ni de texto porque es un rezago que tiene la DGB que quiere darle salida a esos libros, entonces dicen a donde sí vamos a dotar bien, bien, son las universidades, telebachillerato, CBTis todo eso las escuelas allí sí dicen van a llenar de libros que si los utilicen, digo pues está hasta bien, el chiste es que haya lectores que aprovechen.

Encuestador: ¿Hay otra biblioteca además de la municipal y de la secundaria?

Bibliotecaria: No, solo esas, bueno yo supongo que aquí la Francisco I. Madero tiene una pero escolar, no reconocida interna pero sí les llegan donaciones un día hasta me llamaron para organizarla se las organicé, cuánto duró tres días, debe haber algún control una persona, porque el niño llega, abre, saca el libro, lo deja, lo mete mal y dicen que un libro mal colocado, nos manejan, es un libro perdido y ahí igual familiarizarse y mira no lo deposites pónmelo en la mesa yo lo voy a colocar y ahí no.

Encuestador: ¿Usted cada cuánto iba tomar cursos a la DGB?

Bibliotecaria: Fíjate iba muy seguido cada año, cada año, de un derrepente fui y ahorita ya tomé tres en este año pero ahora ya nos lo vienen a dar aquí, viene una persona a Huitzucu.

Encuestador: ¿Y antes tenía que ir a México?

Bibliotecaria: A Chilpancingo, apenas me dieron en Chilpancingo y dos aquí en Huitzucu que me encantó este de descarte, me gustó porque haz de cuenta ahí son como once empleados, la biblioteca es grande estoy hablando como de 15 000l libros, es grande y por equipos iban poniendo las áreas, pero no salía nada si él no checaba, nos enseñaba conceptos obsoleto, mal uso y así pusimos una mesa de humedad, obsoleto, mal uso y hongo y así, fueron cinco y rápido acabamos, ordenamos todo y metimos en cajas le pusimos su nombre todavía tengo yo por ahí, ya al final cada quien había siete computadoras tienen ahí, uno sentado y otro dictando abriendo el libro y otro capturando lo de excel en ocho días acabamos pero todo, le digo mira venimos hacer el trabajo a la biblioteca pero aprendimos, igual pasó aquí con la mía, la mía se hizo en un día, vinieron cinco, en horas se hizo el mío porque fue muy rápido y así y dije no, no me gustó de momento y así se llevó a cabo en todas las bibliotecas, dije bonito curso y ahora cuando tenga el acomodamiento vaya yo a sacar me apoyen igual, nos apoyamos pues en todas las bibliotecas porque a mí también me toca ir aunque sea no'mas a dictar por que ya no estoy bien, bien, de los ojos.

Encuestador: Y una última pregunta ¿cuál sería para usted la biblioteca perfecta para Tlaxmalac?

Bibliotecaria: Yo digo que las instalaciones porque si tienes bien las instalaciones ordenas bien, osea las colecciones me llegan, ahorita tengo libros muy interesantes inclusive de lo que ya descartamos todavía voy a volver a reponer libros que no he sacado en años porque allí están, entonces son las instalaciones que hacen falta una donación de un terreno que digan esto ya es para la biblioteca.

Encuestador: Un espacio entonces.

Bibliotecaria: Y ya las colecciones cada año, cada año, tenemos donación que llega de la DGB.

ANEXO 3

Entrevista comisaría

Encuestador: El objetivo de la entrevista es recabar información sobre el modo de gobierno de la comunidad, usted tiene el perfil indicado por su experiencia dentro de la comisaría. Me gustaría comenzar preguntando ¿Cuántos años tiene aquí apoyando en la comisaría, en el gobierno aquí de la comunidad?

Comisaría: Tengo 16 años trabajando aquí, desde el 2004.

Encuestador: ¿Cómo comenzó aquí apoyar en la comisaría?

Comisaría: Mi cargo es de secretaria, yo apoyo aquí a la comunidad con elaborar sus solicitudes, constancias, cualquier trámite que se les pueda facilitar aquí.

Encuestador: ¿Cuál es el proceso para elegir a los gobernantes de la comunidad?

Comisaría: Se convoca a través de un escrito que se pega en los lugares públicos, donde vienen los requisitos para las personas que aspiran a la comisaría y mediante una reunión previa, por lo regular se hace los días domingos que es el día que las personas están desocupadas, porque también es en el mes de junio-julio entonces en esos meses estamos aquí en la temporada de siembra, entonces el domingo para que las personas puedan venir que es cuando no trabajan. La reunión por lo regular se hace a las nueve de la mañana, se convoca ya en esa reunión se forman las planillas por los ciudadanos del pueblo y a través de un representante lanza su planilla y ya por medio de los votos, votos secretos todo el día se está haciendo la votación, ya como a las seis de la tarde se cierra la votación se hace el escrutinio y ya se elige al comisario

Encuestador: ¿Cuáles son los requisitos para poder postularse a comisario?

Comisaría: Debe ser originario y, si no residente por lo menos cinco años, no antecedentes penales, no pertenecer a un culto religioso, osea: un sacerdote, un pastor, ministro, ellos no pueden también. Nada más es eso.

Encuestador: ¿Hombres y mujeres?

Comisaría: Hombres y mujeres mayores de edad, nada más.

Encuestador: En esas características ¿hay un perfil ideal de comisario?

Comisaría: No, aquí gana el más popular, somos un pueblo en donde todos nos conocemos y quien tenga mejor...

Encuestador: Entonces, digamos que es un modo de gobierno democrático.

Comisaría: Así es, sí.

Encuestador: ¿Qué responsabilidades asume el comisario luego de ser electo?

Comisaría: El comisario es apoyo nada más para el ayuntamiento para tratar todos los problemas no muy fuertes dentro de la comunidad, se tratan aquí ya los que no van a Huitzucó. Es el que gestiona apoyos para la comunidad a través del comisario más que nada es esa la función el apoyo al ayuntamiento.

Encuestador: ¿Hay algunas actividades específicas que desarrolle el comisario?

Comisaría: Pues nada más lo que le compete y te repito nada más es como apoyo. Aquí los problemas, las constancias, problemas que no tengan así mucha gravedad aquí se resuelven. Apoyo tanto al ministerio, al ayuntamiento, se han dado casos de asesinatos pero nada más es el notificar y ya venir las autoridades superiores a atenderlos.

Encuestador: ¿Cuánto tiempo está un comisario?

Comisaría: Es un año.

Encuestador: ¿Y se puede reelegir otra vez?

Comisaría: A partir de hace como tres años ya lo están haciendo así, no sé. Incluso en las constancias, los papeles que hacemos en donde va su firma se pone no reelección pero ahorita ya tienen como unos tres años que ya le están haciendo así que se reeligen.

Encuestador: ¿Hay alguna documentación donde se pueda revisar eso? Digamos la normativa en cuanto al comisario.

Comisaría: Hay un.. ¿cómo te diré? Hay un formato son las reglas que da el ayuntamiento pero no están en un libro impreso, sino como un folleto que dan ellos donde ahí vienen las reglas nada más. Es lo que le compete al comisario y todo.

Encuestador: Es un folleto pero no un libro, digamos algo más extenso.

Comisaría: No, no, no.

Encuestador: ¿Está en dónde, en Huitzucó?

Comisaría: Cada que hay un cambio de comisario, los convocan ya que eligieron todo el municipio, convocan a todos los comisarios electos a la toma de protesta masiva allá en Huitzucó, entonces les dan la capacitación y ahí les entregan ese folleto.

Encuestador: O sea allí también le dan una orientación a los comisarios.

Comisaría: Ajá.

Encuestador: Y en cuanto a los votantes, también tienen que cumplir ciertas características ¿cierto? o ¿puede votar cualquier persona?

Comisaría: No, en la reunión previa que se hace de las votaciones allí se ponen las reglas y con los asistentes toman los acuerdos, quienes pueden votar si con credencial, si nada más las personas originarias, que por lo regular así ha sido, que deben de ser mayores de edad, personas no en estado de ebriedad y presentar su credencial, nada más.

Encuestador: Y ¿cómo votan?

Comisaría: Dependiendo las planillas que se formen se hace un papelito y allí se va marcando por qué planilla quieren votar.

Encuestador: Y en cuanto cuestiones de género, cómo ha visto en los últimos años la evolución de los comisarios, de pasar a ser solo hombres a mujeres, cómo ha sido este porcentaje entre comisarios y comisarias que ha habido en la comunidad.

Comisaría: Pues ha habido pocas comisarias, como tres o cuatro comisarias y pues para todo hasta el apoyo ha sido más para cuando es comisario que cuando es comisaria. Cuando es comisaria casi ni el ayuntamiento hay tanto apoyo, ni las convocan. Ha habido reuniones y hay veces que nos enteramos porque dentro del ayuntamiento hay personas que están trabajando de aquí del pueblo y dicen -Bueno no fue la comisaria - no pues aquí no llegó la invitación pero hasta allá se ve la discriminación de que apoyan más a los hombres que a las mujeres.

Encuestador: Hay una evidente preferencia por un género. Y en cuanto a las votantes, cómo es la participación de las mujeres aquí en Tlaxmalac, hubo un tiempo en el que solo votaban los hombres. Cómo está ese porcentaje aquí en la comunidad ¿votan las mujeres? ¿cómo es la participación política de las mujeres? ¿Apoyan no apoyan?

Comisaría: Pues ahorita se está dando más el apoyo de las mujeres ellas son las que vienen a votar, incluso ellas son las que se han lanzado para el puesto de comisario, no sé si sea por la temporada del trabajo pero por lo regular son más las mujeres que vienen a votar.

Encuestador: Para terminar la entrevista ¿Qué representa para usted la figura del comisario aquí en la comunidad?

Comisaría: Pues es nuestra autoridad y nuestro representante ante el ayuntamiento, a quien debemos de darle el respeto, porque si lo elegimos aunque no haya sido por quien hayamos votamos pues si la gente lo eligió pues darle la oportunidad que desempeñe, como sea juzgarlo siempre lo vamos a juzgar pero si darle la oportunidad y apoyarlo porque es nuestro representante.

Encuestador: Pues yo le agradezco mucho por esta breve entrevista.

Comisaría: De nada para servirte, ojalá te sirva.

9. ¿A qué te dedicas? a) Estudiante b) Ama de casa c) Comerciante
d) Campesino e) Albañil f) Jubilado g) Otro _____

10. ¿Describe lo que acostumbras hacer un día normal?

11. ¿Qué haces en tu tiempo libre?

12. ¿Cuáles crees que son los problemas en Tlaxmalac?

13. ¿Cómo solucionar los problemas de Tlaxmalac?

14. ¿Con qué frecuencia acude a servicios Médicos?
a) Tengo citas continuas b) Solo cuando me enfermo c) No me gusta ir

15. ¿Utilizas la biblioteca pública de la comunidad?
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

16. Cuando tienes una duda ¿dónde buscas la respuesta?

ANEXO 5

Preguntas no estructuradas

Pregunta 5. Intereses de estudio (tipo: no estructurada)

Carreras	Número de personas	Intereses	Número de personas
Enfermería	2	Terminar la primaria	1
Contabilidad	4	Terminar la secundaria	7
Educación	6	Terminar la preparatoria	16
Diseño	1	Aprender a leer y escribir	1
Posgrado	2		
Licenciatura	1		
Programación de computadoras	2		
Trabajo social	1		
Veterinaria	1		
Ingeniería	1		
Psicología educativa	1		
Zootecnia	1		
Fuerza aérea	1		
Maestra de preescolar	1		
Matemáticas	1		
Economía	1		
Dirección de proyectos	1		
Sistemas computacionales	5		
Ingeniería industrial	1		

Trabajo social, peritaje social	1		
Danza folklórica	1		
Mecánica automotriz	3		
Estilismo	1		
Estudios Bíblicos	2		
Arquitectura	1		
Pedagogía	2		
Medicina forense	1		
Especialidad quirúrgica	1		
Informática	1		
Pintura	1		
Astronomía	1		
Aviación	1		
Arte y medicina	1		
Derecho	1		
Gastronomía	1		
Mecatrónica	1		
Repostería	1		
Diseño de modas	1		
Administración de empresas	1		
Subtotal	58		25
Total	83		

Pregunta 12. Actividades económicas (tipo: no estructurada)

Actividad económica	Número de respuestas	Actividad económica	Número de respuestas
Ama de casa	150	Mecánico	4
Campesino	63	Peón	4
Comerciante	58	Reciclaje de papel	2
Estudiante	21	De todo	2
Jubilado	19	Le ayudo a mi mamá	2
Construcción	11	Desempleado	2
Limpieza de casas	9	Servidor público	2
Ganadería	8	Enfermera	1
Panadero	6	Oculista	1
Nada	6	Niñera	1
Profesor/a	6		
Subtotal	351		27

Total	378
--------------	------------

Pregunta 13. Actividades rutinarias (tipo: no estructurada)

Actividad	Número de respuestas	Actividad	Número de respuestas
Actividades domésticas	189	Tejer rebozos	2
Cocinar	88	Cocer	3
Trabajar	46	Beber alcohol	2
Sembrar	38	Escuchar la radio	1
Vender productos	21	Estoy enfermo	2
Cuidar animales	17	Escribir	2
Cuidar a mis hijos	16	Leer	5
Hacer tareas	13	Estar en la calle	3
Actividades de jardinería	13	Montar caballo	1
Estar con familia	8	Cuidar a mi nieta	4
Estudiar	7	Cuidar familiares	1
Nada	6	Escuchar música	1
Ayudar a mi mamá	6	Estar en ocio	1
Hacer ejercicio	6	Ir de cacería	1
Descansar	5	Jugar con perro	1
Ver televisión	8	Estar en Internet	1
Nadar en el río	1	Organizar mi tiempo	1
Estar en mi teléfono	1	Comer con amigas	1
Relajarme	1	Tomar cursos	2
Ayudar a mis hijos con sus tareas	3	Trabajar de vidriero	1
Trabajar en escuela	3	Trabajar de laboratorio	1

Trabajar en la panadería	3	Preparar semillas	4
Trabajar en herrería	2	Trabajar el cacahuate	9
Servicio público	3	Trabajar de mecánico	2
Hacer escobas	1	Anunciar productos	1
Trabajar en construcción	2	Campañas de la vista	1
Conducir tractor	3	Cultivar flores	1
Tumbar milpa para moler	1	Hacer gelatinas	1
Trabajar en molino	1	Trabajar en farmacia	1
Atender ciber	2	Fumigar	1
Abonar tierras	1	Hacer presupuestos	1
Hacer polvorones	1	Preparar la tierra	1
Limpiar tumbas	1	Supervisar trabajadores	1
Repartir material de construcción	1	Trabajar en hospital	1
Trabajar en granja	1	Hacer inventarios	2
Hacer tortillas	2	Arreglar cercas	1
Talar árboles	1	Hacer piñatas	1
Asesorías de catequesis	1		
Subtotal	523		66
Total	589		

Pregunta 14. Actividades de ocio (tipo: no estructurada)

Actividad	Número de respuestas	Actividad	Número de respuestas
Ver televisión	83	ver películas	4
Descansar	48	Estar en la naturaleza	3
No tengo	30	Ir al campo	3
Escuchar Música	29	Nada	3
Bordar	27	Sembrar	3
Dormir	20	Jugar billar	3
Leer	20	Estar con mi novia	3
Ver redes sociales	18	Activismo social	3
Coser	17	Comprar productos	3
Salir a caminar	15	Cuidar peces	2
Actividades domésticas	12	Estar en casa	2
Tejer	12	Tocar guitarra	2
Estar con familia	12	Visitar personas	2
Ejercicio	10	Ir a un grupo de música	2

Salir al centro	9	Estar en Internet	2
Ayudar a mi hijo con sus tareas	8	Cocinar	2
Estar con mis amigos	8	Jugar dominó	2
Nadar en el rio	8	Barbechar	2
sentarme	7	cantar	2
Beber alcohol	7	Partir cacahuete	2
Ver misa	7	Ir a comer	2
Jugar videojuegos	7	Cazar	1
pintar	6	Cortar pasto	1
Cuidar animales	6	Ir por leña	1
Leer la biblia	6	Hacer mis tareas	1
Cuidar plantas	5	Escuchar la radio	1
Ver videos	5	ir al cine	1
Estar con mi hijo	5	Juntar cascalote	1
Jugar futbol	5	Jugar ajedrez	1
platicar con mis hijos	5	Aplicar uñas acrílicas	1

Montar caballo	4	Manualidades	1
Voy con mis papás	4	Ir al club de adultos mayores	1
Subtotal	465		63
Total	528		

Pregunta 15. Problemáticas sociales en la comunidad (tipo: no estructurada)

Problema social	Número de respuestas	Problema social	Número de respuestas
Desempleo	56	Falta de actividades sociales	2
No sé	45	Apatía	2
Inseguridad	37	Falta de progreso	2
No hay unión	31	Discriminación	2
Contaminación	19	secuestros	2
Falta de agua	18	Falta de progreso	2
Pobreza	15	Discriminación	2
Delincuencia	14	secuestros	2
No hay comunicación	13	Desorganización social	2

Economía	12	Egoísmo	2
Drogadicción	11	alcoholismo	2
No hay	10	jóvenes no quieren estudiar	2
No hay médicos	10	Capacitación	1
ladrones	9	apoyo a los hijos	1
calles no pavimentadas	8	Asesinatos	1
alumbrado público	8	Desinterés	1
Puente inconcluso	8	Corrupción	1
chismes	7	Tabús	1
Salarios bajos	6	Ignorancia	1
Educación	6	Comisarios	1
Coronavirus	6	No quiero responder	1
Infraestructura	6	Religión	1
Robo en casa	5	No me interesa	1
desigualdad	5	Enajenación de medios	1
jóvenes no quieren	5	Temblores	1

trabajar			
Falta de valores	5	Abusos del gobierno	1
Falta de servicios	5	Pérdida de costumbres	1
Electricidad	4	Perros callejeros	1
violencia	3	Enfermedades	1
No hay medicinas	3	Inversión largo plazo	1
Vigilancia	3	Cierra el panteón	1
Falta de apoyos gubernamentales	3	inmigración	1
Mosquitos	3	Falta de oportunidades de emprender	1
autoridades	3	Falta de terreno para sembrar	1
Tala de árboles	3	No hay disciplina	1
Personas malas	3	Partidos políticos	1
Falta de equidad de género	3	envidia	1
Agua en las calles	2		
Subtotal	413		49

Total	462
--------------	------------

Pregunta 16. Propuestas de solución a problemas (tipo: no estructurada)

Propuesta	Número de respuestas	Propuesta	Número de respuestas
No puedo responder	53	Más alcohol	1
ayudas gubernamentales	49	Ahorcándolos	1
No sé	40	Amistad con malos	1
Comunicación	29	Aplicar leyes Bíblicas	1
Con fuentes de trabajo	27	Apoyo a estudiantes	1
Con unión	27	Bajen los precios	1
No se puede	14	Buscar minas	1
Organizaciones sociales	7	Con despensas	1
Policías en barrios	7	Concientizar sobre la importancia del estudio	1
Educación	7	Conociendo nuestros derechos	1
Centros sociales	6	Cubrebocas	1
concientizar a las personas	6	Cultura	1
Proyectos comunitarios	5	Denunciando	1
Castigos	4	Disciplina	1
Empatía	4	Evitar contaminantes	1
Es difícil	4	Finalizar la enfermedad	1
Presionar al gobierno	3	Fosas en casas	1
Regadíos para siembra	3	Impuestos a bebidas alcohólicas	1
Trabajar más	3	Iniciativas	1

concientizar a los padres de familia	3	Lavando las manos	1
Cambiar nosotros mismos	3	Reglas	1
golpear a los malos	2	Trabajar de lo que se pueda	1
Inversiones	2	Trabajo igualitario	1
Juntando la basura	2	Transmitir conocimiento a los hijos	1
Matar moscos	2	Una perrera	1
Multas	2	Volver a tiempos de antes	1
No quemar basura	2	Quemarlos en la plaza	1
no hay problemas	2	Recolectando basura	1
Empleos para mujeres	2	No talar árboles	1
Buenos comisarios	2	No venta de alcohol	1
Buscando empleo	2	No apoyando a cualquiera	1
Con un líder	2	Preparación	1
Aislar el pueblo	2		
Aplicar bien la ley	2		
Poner una presa	2		
Valores familiares	2		
Subtotal	334		32
Total	366		

Pregunta 19. Búsqueda de información (tipo: no estructurada)

Búsqueda de información	Número de respuestas	Búsqueda de información	Número de respuestas
Internet	156	doctor	8
Familia	66	No pregunto	8
Con personas que saben	60	Amigos	5
Libros	20	Con Dios	5
Conmigo	18	Con maestros	4
Personas mayores	17	Centro de salud	2
No tengo dudas	14	En el trabajo	1
Pareja	11	Sacerdote	1
Biblia	9	Vecinos	1
Subtotal	371		35
Total	406		

ANEXO 6

Necesidades de información

Abonar tierras	Historia de Tlaxmalac
Abusos del gobierno	Ignorancia
Actividad física	Impuestos a bebidas alcohólicas
Actividades de jardinería	Informática
Actividades domésticas	Infraestructura
Activismo social	Ingeniería
Administración de empresas	Ingeniería industrial
Agua en las calles	Inglés (idioma)
Alcoholismo	Iniciativas
Alemán (idioma)	Inmigración
Alumbrado público	Inseguridad
Ama de casa	Inversión largo plazo
Anunciar productos	Inversiones
Apatía	Italiano (idioma)
Aplicar bien la ley	Japonés (idioma)
Aplicar leyes Bíblicas	Jóvenes no quieren estudiar
Aplicar uñas acrílicas	Jóvenes no quieren trabajar
Apoyo a estudiantes	Jubilado
Apoyo a los hijos	Jugar ajedrez
Aprender a leer y escribir	Jugar billar
Arquitectura	Jugar con perro
Arreglar cercas	Jugar dominó
Arte y medicina	Jugar futbol
Asesinatos	Jugar videojuegos

Asesorías de catequesis	Juntar cascalote
Astronomía	Juntar la basura
Atender ciber	Ladrones
Aviación	Lavado de manos
Ayudar a mi hijo con sus tareas	Leer
Ayudar a mi mamá	Leer la biblia
Ayudas gubernamentales	Lenguas indígenas
Barbechar	Leña
Bordar	Licenciatura
Buenos gobernantes	Liderazgo
Buscar empleo	Limpiar tumbas
Cacería	Limpieza de casas
Calles no pavimentadas	Maestra de preescolar
Campañas de la vista	Manualidades
Campo	Matar moscos
Cantar	Matemáticas
Capacitación	Maya (idioma)
Castigos	Mecánica automotriz
Cazar	Mecánico
Centros sociales	Mecatrónica
Chino (idioma)	Medicina forense
Cine	Mixteco (idioma)
Cine	Montar caballo
Club de adultos mayores	Mosquitos
Cocer	Multas
Cocinar	Nadar en el rio

Comerciante	Náhuatl (idioma)
Comprar productos	Necesidades de información
Comunicación	No hay comunicación
Concientizar a las personas	No hay disciplina
Concientizar a los padres de familia	No hay medicinas
Concientizar sobre la importancia del estudio	No hay médicos
Conducir tractor	No hay unión
Conocer nuestros derechos	No quemar basura
Construcción	No talar árboles
Contabilidad	No venta de alcohol
Contaminación	Oculista
Coreano (idioma)	Organizaciones sociales
Coronavirus	Organizar mi tiempo
Corrupción	Panadero (trabajo)
Cortar pasto	Partidos políticos
Coser	Partir cacahuete
Cubre bocas	Pedagogía
Cuidar a mi nieta	Peón (trabajo)
Cuidar a mis hijos	Pérdida de costumbres
Cuidar animales	Perros callejeros
Cuidar familiares	Pintura
Cuidar peces	Platicar con mis hijos
Cuidar plantas	Pobreza
Cultivar flores	Polaco (idioma)
Cultura	Policías en barrios
Danza folklórica	Poner una presa

Delincuencia	Portugués (idioma)
Denunciar	Posgrado
Derecho	Preparación
Descansar	Preparar la tierra
Desempleo	Preparar semillas
Desigualdad	Presionar al gobierno
Desinterés	Profesor/a
Desorganización social	Programación de computadoras
Dirección de proyectos	Proyectos comunitarios
Disciplina	Psicología educativa
Discriminación	Puente inconcluso
Diseño	Reciclaje de papel
Diseño de modas	Recolectando basura
Dormir	Redes sociales
Drogadicción	Regadíos para siembra
Economía	Reglas
Educación	Relajarme
Egoísmo	Religión
Electricidad	Repartir material de construcción
Empatía	Repostería
Empleos para mujeres	Robo en casa
Enajenación de medios	Rumano (idioma)
Enfermedades	Ruso (isioma)
Enfermería	Salários bajos
Envidia	Salir a caminar
Escribir	Salir al centro

Escuchar la radio	Secuestros
Escuchar música	Sembrar
Español (idioma)	Servicio público
Especialidad quirúrgica	Servidor público
Estar con familia	Sistemas computacionales
Estar con mis amigos	Supervisar trabajadores
Estar con mi hijo	Tabús
Estar con mi novia	Tala de árboles
Estar en casa	Talar árboles
Estar en Internet	Tejer
Estar en la calle	Tejer rebozos
Estar en la naturaleza	Temblores
Estar en mi teléfono	Terminar la preparatoria
Estar en ocio	Terminar la primaria
Estilismo	Terminar la secundaria
Estoy enfermo	Tocar guitarra
Estudiante	Tomar cursos
Estudiar	Totonaca (idioma)
Estudios Biblicos	Trabajar
Evitar contaminantes	Trabajar de laboratorio
Falta de actividades sociales	Trabajar de lo que se pueda
Falta de agua	Trabajar de mecánico
Falta de apoyos gubernamentales	Trabajar de vidriero
Falta de equidad de género	Trabajar el cacahuete
Falta de oportunidades de emprender	Trabajar en construcción
Falta de progreso	Trabajar en escuela

Falta de servicios	Trabajar en farmacia
Falta de terreno para sembrar	Trabajar en granja
Falta de valores	Trabajar en herrería
Fosas en casas	Trabajar en hospital
Francés (idioma)	Trabajar en la panadería
Fuentes de trabajo	Trabajar en molino
Fuerza aérea	Trabajar más
Fumigar	Trabajo igualitario
Ganadería	Trabajo social
Gastronomía	Trabajo social, peritaje social
Grupos de música	Transmitir conocimiento a los hijos
Hacer ejercicio	Tumbar milpa para moler
Hacer escobas	Unión
Hacer gelatinas	Valores familiares
Hacer inventarios	Vender productos
Hacer mis tareas	Veterinaria
Hacer piñatas	Vigilancia
Hacer polvorones	Violencia
Hacer presupuestos	Volver a tiempos de antes
Hacer tareas	Zapoteco (idioma)
Hacer tortillas	Zootecnia