



**TECNOLÓGICO
DE MONTERREY**

Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

**Análisis de las necesidades de información de los usuarios de Centros
Comunitarios de Aprendizaje**

Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Ciencias de la Información

Presenta:

Gloria Comonfort Cabrera

Asesor tutor:

Mtro. Heraldo Reyna Puente

Asesor titular:

Dr. Agustín Buendía Espinosa

Puebla, Puebla., México

Febrero 2011

Agradecimientos

A Dios por haberme permitido culminar con una parte muy esencial en mi vida.

Al Tecnológico de Monterrey, por darme la oportunidad de seguir superándome profesionalmente.

A mi tutor Heraldo Reyna por su dedicación y por ser mi guía a lo largo de esta investigación.

A todos mis profesores y compañeros de maestría, por trasmitirme sus experiencias y conocimientos.

Dedicatorias

A Dios por ser mi guía, mi fortaleza y por iluminarme de conocimiento cada día de mi vida.

A mis padres Gloria y Gerardo que por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional he logrado culminar mis estudios profesionales, son mi ejemplo para toda la vida y mis mejores amigos.

Tabla de contenido

Resumen	7
Introducción	8
Capítulo 1	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Contexto	12
1.3 Planteamiento del problema	13
1.4 Pregunta de investigación	14
1.5 Objetivos	14
1.6 Justificación.....	14
1.7 Alcances	16
1.8 Limitaciones	16
Capítulo 2 Marco Teórico	17
2.1 Centros Comunitarios de Aprendizaje.....	17
2.1.1 Contexto Sociodemográfico	18
2.1.2 Microrregiones y Rezago Educativo en México y Latinoamérica.....	20
2.1.3 Centros Comunitarios en Estados Unidos y países de Sudamérica.....	23
2.2 Servicios que ofrecen los Centros Comunitarios de Aprendizaje.....	25
2.2.1 Programas educativos.....	25
2.2.2 Criterios de apertura para los Centros comunitarios de Aprendizaje.....	28
2.2.3 .Funcionamiento de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.....	29
2.2.4 . Avances educativos en los Centros Comunitarios de Aprendizaje.....	31
2.3. Necesidades de Información y Estudios de Usuarios.....	35
2.3.1 Los estudios de usuarios.....	38

Capítulo 3 Metodología	40
3.1 Diseño de investigación	40
3.2 Descripción del caso de estudio	40
3.2.1 <i>Institución anfitriona</i>	41
3.2.2 <i>Centro comunitario seleccionado</i>	42
3.2.3 <i>Participantes</i>	43
3.3 Procedimientos de recopilación de datos	44
3.4 Procedimiento de Análisis de datos recopilados	46
Capítulo 4 Análisis de resultados	47
4.1 Identificación de las necesidades de información	48
4.2 Acerca de la perspectiva que tienen los usuarios en relación a los servicios de información	53
4.3 Sugerencias acerca de los recursos bibliográficos de acuerdo a la necesidad de cada grupo de usuario	57
Capítulo 5 Conclusiones	61
5.1 Hallazgos.....	62
5.2 Recomendaciones	63
5.3 Conclusiones	64
Referencias	66
Anexo 1: Cuestionario.....	73

Índice de figuras

Figura 1 Centros Comunitarios de Aprendizaje por país.....	24
Figura 2 Estados participantes en el curso Intel Aprender.....	27
Figura 3 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.1.....	49
Figura 4 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.2.....	50
Figura 5 Gráfica correspondiente a la pregunta 1.3.....	51
Figura 6 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.1.....	53
Figura 7 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.2.....	54
Figura 8 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.3.....	55
Figura 9 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.4.....	57
Figura 10 Gráfica correspondiente a la pregunta 2.4.....	58

Resumen

Los Centro Comunitarios de Aprendizaje tienen el objetivo de proveer de acceso a la información, son un punto de reunión para la comunidad, su finalidad es ofrecer talleres; cursos que apoyen al desarrollo académico del usuario mejorando su calidad de vida. Analizar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje fue la base primordial en la presente investigación, por tal motivo se dio revisión a diversas teorías, documentación fuentes bibliográficas, con el propósito de recopilar información por medio del instrumento diseñado, fue aplicado a una muestra de usuarios que toman cursos en este Centro Comunitario de Aprendizaje del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Puebla. Los resultados obtenidos proporcionaron información importante sobre la identificación de las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, su perspectiva sobre el servicio que estos proporcionan y sugerencias de recursos bibliográficos útiles para cada grupo de usuarios, se mostraron las conclusiones y recomendaciones para la continuación del proyecto.

Introducción

En la sociedad en la que actualmente vivimos, se percibe un gran número de personas que no concluyen sus estudios medio superior o no optan por tomar algún curso de capacitación, ellos se concentran en zonas urbanas y semirurales en nuestro país. Existen instituciones educativas o centros de capacitación que apoyan a estas personas académicamente.

Realizando un análisis sobre los centros de capacitación que hay en el país, se optó por el análisis de los Centros Comunitarios de Aprendizaje que pertenecen al sistema del Tecnológico de Monterrey, estos se concentran en varias partes semirurales y urbanas de la república mexicana. Estos Centros Comunitarios de Aprendizaje ofrecen la oportunidad de seguir capacitándose académicamente, son espacios físicos que a través de la tecnología informática ingresan a diversos programas educativos, con la ayuda de tutores en línea se asesoran en determinado curso para obtener ciertos conocimientos de la misma.

Esta investigación partió del interés por identificar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, ciertas necesidades de información bibliográfica que requieren para cubrir sus actividades académicas, que les permitan seguir superándose personal y profesionalmente.

En la investigación se plantea un problema, en la cual se desglosaron objetivos que se desarrollaron de manera óptima. Determinar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, es el objetivo de manera general y posteriormente se desglosaron tres más específicos que lograron alcanzar en la presente investigación, los cuales son: Identificar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, analizar la perspectiva que tienen los usuarios en relación a los servicios de información que ofrecen los Centros Comunitarios de Aprendizaje y por último se realizaron sugerencias acerca de los recursos bibliográficos de acuerdo a la necesidad y perfil de cada grupo de usuario de Centros Comunitarios de Aprendizaje.

En el marco teórico se dio una revisión previa a la literatura teórica en la cual se fundamentó la investigación, se utilizó un instrumento de medición el cual fue el cuestionario, este a su vez planteado acorde a los objetivos de la investigación, en este se tuvo la participación de alumnos que toman por primera vez un curso en el Centro Comunitario de Aprendizaje y a los cuales se tomaron como muestra. Se analizaron los resultados obtenidos, se arrojaron los datos pertinentes por medio de gráficas y se desarrollaron finalmente las conclusiones en donde se elaboraron las recomendaciones adecuadas para optimizar más investigaciones similares o afines.

La metodología empleada en esta investigación es de corte cualitativo centrandose en el estudio analizado en la evaluación comunitaria, con un tipo de estudio descriptivo es decir, se recolectan los datos en un solo momento. Se eligió el método cualitativo porque ofrece un mejor acercamiento referente a las descripciones, experiencias, actitudes y creencias de los mismos participantes.

El caso de estudio y la institución anfitriona es el Centro Comunitario de Aprendizaje que se encuentra dentro del Tecnológico de Monterrey campus Puebla, ubicado en la ciudad de Puebla, además los usuarios que ingresan al Centro Comunitario de Aprendizaje son personal del área de Mantenimiento del Tec o familiares de estos. El método de recopilación de datos que se aplicará dependerá fundamentalmente de los objetivos trazados y el instrumento.

El instrumento de medición utilizado es el cuestionario, el cual ofrece la posibilidad de llegar a un grupo de usuarios dispersos geográficamente en el menor tiempo, además el cuestionario tiene como objetivo obtener, de manera sistemática y ordenada, información relativa a una comunidad investigada a partir de las variables. Se realizó una descripción de las respuestas analizadas y se recopilaron datos los

cuales arrojaron datos importantes y determinantes que se presentaron de manera gráfica.

Los hallazgos que se descubrieron se localizaron directamente con los participantes que toman su primer curso y que fueron seleccionados como muestra para esta investigación. Por medio del instrumento de medición se categorizaron en en tres secciones, las cuales se clasificaron las preguntas del instrumento de medición con la finalidad de resolver los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo 1 Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes

Hoy en día la educación es esencial para los individuos, básica para su formación y capacitación personal, es determinante para un país ya que favorece a su desarrollo creando en las personas un mejor criterio (Huerta y Sandoval, 2007). Se han percibido ciertas premisas como: educación de calidad, para todos, a la vanguardia de las tecnologías; en este punto el Gobierno de la República Mexicana ha guiado a la sociedad y ha atendido sus necesidades educativas, proporcionándoles una educación de calidad y completa.

Presidencia de la República (2007) menciona en su Plan nacional de Desarrollo 2007-2012 que ha diseñado “mecanismos para que la población más desprotegida tenga acceso a una educación de calidad que le permita desarrollar sus capacidades y habilidades para vincularse de manera efectiva con el mercado laboral”. Por lo tanto la educación es la manera más eficaz de esclarecer la pobreza, así como para que las personas puedan obtener empleos y tengan la posibilidad de iniciar negocios de una forma exitosa y productiva. La pregunta de investigación de este proyecto se enfoca en identificar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.

1.2 Contexto

Este estudio se centra en las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje. Todos los centros de información tienen un mismo objetivo: proveer acceso a la información registrada sobre cualquier medio o recurso. El Gobierno de Nuevo León (2009) señala que *“los Centros Comunitarios son punto de reunión para la comunidad, ya que ofrecen una serie de talleres formativos, recreativos, productivos y culturales”*, estos buscan elevar una mejor calidad de vida de la población y tener alternativas socioculturales que fortalezcan a las comunidades.

Uno de los objetivos primordiales de los Centros Comunitarios de Aprendizaje es fortalecer y apoyar el desarrollo con base en la educación a distancia, es por ello que se decidió analizar e identificar las necesidades de información, para esto se utilizó un instrumento de medición “Cuestionario”, este con la finalidad de obtener datos detallados sobre una serie de cuestionamientos realizados, solo se aplicó a una muestra de alumnos de estos centros.

Uno de los principales retos a los que se enfrenta México es superar el rezago educativo e impulsar el acceso a las personas a utilizar las tecnologías de información y comunicación ya establecidas. En la actualidad el uso de información es un recurso básico y elemental dentro del contexto político, económico, social y cultural, en donde la información es el medio de interacción entre las personas que determinan intereses comunes (Gobierno de Nuevo León, 2009).

En ocasiones las personas ignoran cierta información educativa o social por falta de interés, por falta de recursos para seguir superándose personal y profesionalmente. Existen zonas rurales a las cuales los Centros Comunitarios de aprendizaje han llegado para combatir ese rezago educativo que todavía persiste en partes de la república mexicana, estos centros tienen propósitos establecidos para apoyar a las personas interesadas en seguir capacitándose, los cuales son: promover educación en zonas marginadas o de escasos recursos, que se encuentran aisladas geográficamente, estimular las capacidades personales para generar habilidades y

aumentar su nivel de vida, llevar tecnología informática para sumergirlos al mundo del conocimiento y promover el desarrollo comunitario.

1.2 Planteamiento del problema

Esta investigación surge a partir del interés por identificar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, estos no tienen la suficiente información bibliográfica por lo tanto se requiere un análisis para detectar cuales son las necesidades de información bibliográfica que requieren para cubrir sus actividades académicas, que les permitan seguir superándose personal y profesionalmente.

González (2005) menciona que “los estudios de uso de información observan el uso que un usuario hace de determinada información proporcionada o no por un sistema. Se trata de valorar cómo aplican los usuarios la información que obtienen a raíz de la existencia de una necesidad transformada en demanda” basado en las necesidades de información bibliográfica que presentan estos y para realizar sus actividades académicas, una de ellas es la consulta de material, como libros, artículos de revistas, periódicos, etc., de una biblioteca.

Por esta razón se propone un estudio para identificar las necesidades reales de información, teniendo en cuenta que el trabajo tendrá relevancia social y práctica para el mismo Centro Comunitario de Aprendizaje. Para diversas comunidades rurales perciben a los Centros Comunitarios de Aprendizaje como una gran oportunidad para interactuar con el internet y aprender diversas plataformas tecnológicas educativas. A través de los centros se generan vínculos entre estas comunidades rurales con la sociedad urbana y permite tener mejor informados desarrollando el factor educativo, social y humano.

1.4 Pregunta de investigación

La pregunta que guía este proyecto de investigación es la siguiente:

- ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje?

1.5 Objetivos

El objetivo general de este proyecto de investigación es:

- Determinar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.

Los objetivos específicos son:

- Identificar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.
- Analizar la perspectiva que tienen los usuarios en relación a los servicios de información que ofrecen los Centros Comunitarios de Aprendizaje.
- Sugerir recursos bibliográficos de acuerdo a la necesidad y perfil de cada grupo de usuario de Centros Comunitarios de Aprendizaje.

1.6 Justificación

Esta investigación está basada en la detección de las necesidades de información que demandan los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje. En México se han dado apertura a muchos centros comunitarios en zonas rurales y han tenido gran aceptación por la sociedad. En Estados Unidos y otros países de

Sudamérica como Colombia, Panamá, Guatemala, República dominicana y Ecuador, se han creado también estos centros con la finalidad de apoyar a miles de personas que tienen la necesidad de seguir superándose y estar capacitados con diversos conocimientos que se ofrecen en los centros y enfrentarse a la sociedad actual.

Estos centros permiten que las personas de escasos recursos tengan la oportunidad de superarse y capacitarse, combatiendo el rezago educativo en esas zonas, además de guiarlos en la utilización de la tecnología, como el internet buscando herramientas en el uso de la computadora, estrategias de aprendizaje, respaldándose de bibliografía y documentos que apoyen a los cursos tomados.

Sanz (1994) menciona que *“El estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información”*. De manera general las observaciones que se realicen a los usuarios que requieren la información bibliográfica será una herramienta de mucho valor para recabar resultados analizar sus opiniones, su percepción y conocimiento de esta.

Muchas comunidades de escasos recursos saben de la existencia de los Centros Comunitarios y llegan a pedir informes y hasta inscribirse a algún curso de capacitación, con la finalidad de permitirles tener un mejor desempeño en la sociedad que les rodea. Muchos de los usuarios se les otorgan becas dependiendo su situación económica, porque en ocasiones llegan personas que no pueden cubrir el pago de los cursos. Personas empleadas del ITESM y la misma sociedad apadrina a un usuario, cubriendo el pago del curso a tomar, es así como las personas con rezago educativo se van esclareciendo y empapándose de conocimientos.

Bolívar (2000) señala que *“Una organización que aprende es aquella que tiene una competencia nueva, que le capacita aprendiendo colegiadamente de la experiencia pasada y presente...”* No solo la escuela puede contribuir a responder las necesidades y demandas de los usuarios, también la propia comunidad es una fuente activa de conocimiento, que apoya a los centros de aprendizaje y los fortalece.

Es importante entonces la identificación de las necesidades en estos centros comunitarios, pues los usuarios que siguen capacitándose necesitan de material bibliográfico que apoye sus actividades académicas.

Debido a las razones expuestas es necesario la realización de esta investigación, pues si los usuarios que toman ciertos cursos en estos centros no cuentan con la suficiente información para desarrollarlos, no podrán apoyarse de la bibliografía que requieren para concluir sus actividades académicas, por ello la realización de esta identificación de las necesidades de información, para analizar cuál es la información básica y elemental que ellos requieren y demandan para sus estudios.

1.7 Alcance

En esta investigación se analizarán y determinarán las necesidades de información que demandan los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, además que se solicitará apoyo y autorización con las personas encargadas de estos Centros Comunitarios de Aprendizaje.

1.8 Limitaciones

La presente investigación no pretende generalizar los resultados obtenidos a todos los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, es por ello que tomé una muestra de 25 participantes, fue algo muy tedioso entablar una comunicación con el usuario, por ejemplo algunos se les envió un mail y se tuvo que esperar hasta que este respondiera y mandara las respuestas pertinentes, otros se le consultó de manera personal en el Centro Comunitario de aprendizaje del Campus Puebla, gracias al apoyo de los encargados de este. Se tuvo que esperar días para tener todas las respuestas y poder analizar la información obtenida, se debe tener presente que no todos los usuarios cuentan con una computadora o internet para revisar su correo, o que no todos acuden al centro comunitario del campus, eso lleva mucho tiempo pero al final se obtuvo una satisfacción por tener buenos resultados.

Capítulo 2 Marco Teórico

2.1 Centros Comunitarios de Aprendizaje

Los Centros Comunitarios de Aprendizaje, son espacios de formación que llevan educación de calidad a las zonas de bajos o escasos recursos y se encuentran geográficamente aislados, estos fueron creados por el gobierno federal, a través de la Secretaría de Desarrollo Social y apoyados por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (Red de Incubadoras Sociales del Tecnológico de Monterrey, 2001).

La información, el aprendizaje y el conocimiento obtienen un papel esencial en el desarrollo socioeconómico. El gobierno mexicano ha creado los Centros Comunitarios de Aprendizaje en comunidades de extrema pobreza para que haciendo uso de la tecnología se logre resolver esta necesidad, también se abre la posibilidad de acceder a la información y de participar en la discusión de la misma. El seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje es posible a través de la plataforma tecnológica WebTec, una plataforma educativa diseñada para los cursos del Tecnológico de Monterrey, la cual está a disposición de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, dicha plataforma permite una supervisión permanente del proceso y un monitoreo de los resultados . (Red de Incubadoras Sociales del Tecnológico de Monterrey, 2001).

Gómez y Almazán (2009) en un artículo acerca de la Gestión del conocimiento, estrategia de vinculación en los Centros Comunitarios de Aprendizaje mencionan que en el año 2001, se conformó el Consejo del Sistema Nacional E-México, con la finalidad de integrar las políticas y proyectos de cada dependencia bajo un mismo enfoque. En el año 2002 se firma el Convenio de Conectividad E-México, con el cual se da el primer paso hacia la intercomunicación de las microrregiones del país. En el año de 2003, se crean los primeros 3,200 Centros Comunitarios Digitales (CCD). Para el 2004 se contaba con 4,200 centros, y en 2006 con 7,500. Durante el periodo de Enero a Junio de 2008 se realizaron 1,038 actualizaciones y 494 creaciones de contenidos digitales a la Plataforma de Portales del Sistema Nacional e-México; al

mes de junio de 2008 se cuenta con 77 mil usuarios registrados y el uso de esta plataforma supera las 72 millones de páginas desplegadas.

Los Centros Comunitarios forman toda una red integrada con tecnología informática para conectarse al mundo del conocimiento y de información, esta red tiene la finalidad de llevar educación de calidad a zonas de bajos ingresos y lugares geográficamente aislados. Esto se logra a través de la integración de elementos clave que generan los ambientes propicios para el aprendizaje.

Torres (1998) indica que una Comunidad de Aprendizaje está organizada en torno a una comunidad humana ubicada en un área geográfica determinada, asume que toda comunidad humana organizada posee recursos, agentes, instituciones y redes de aprendizaje, los cuales requieren ser identificados, valorados, desarrollados y articulados para garantizar que se satisfagan las necesidades de aprendizaje de todos los miembros de la comunidad. Adopta una visión amplia de la educación y ubica el aprendizaje en el centro, incluyendo todos los espacios de educación formación/ capacitación y aprendizaje que existen en la comunidad (sistema escolar, bibliotecas, centros comunitarios, casas comunales, talleres, iglesias, museos, medios de comunicación, carteleras, cines, teatros, canchas deportivas, parques, telecentros, cabinas informáticas, etc.).

2.1.1 Contexto Sociodemográfico

En la actualidad la sociedad, recurre frecuentemente a adoptar una educación no formal para darles la oportunidad a otras personas que no llevaron una educación básica. Esta educación no formal permite a que los miembros de una comunidad, opten por aprender y se preparen profesionalmente y tengan una vida productiva. En este caso los Centros Comunitarios de Aprendizaje colaboran a la formación y capacitación de los usuarios que acuden a instruirse a algún programa educativo, para obtener una mejor calidad de vida. En México y otros países latinoamericanos se presenta un índice mayor de rezago educativo, donde América Latina es la región con mayores niveles de desigualdad en la distribución de ingresos en el mundo (Bacre y Aguilar, 2002).

Estos autores al igual mencionan que en la actual sociedad del conocimiento demanda nuevas competencias y resalta el valor de la educación. Es de esperarse que en una región con altas desigualdades de origen éstas se reflejen en las capacidades que tengan distintas familias de responder a estas nuevas oportunidades.

En una perspectiva histórica, Ruíz (2004) señala que la concepción de la educación representa una forma de inversión para promover el desarrollo económico y ha sido apoyada en diferentes momentos por diversos organismos, como es el caso de las organizaciones de Naciones Unidas y UNESCO, y aceptada por varios países, muchos de los cuales han materializado su compromiso inicial con el establecimiento de programas a favor de la universalización de la educación.

Los Centros Comunitarios de Aprendizaje son de suma importancia para alcanzar la equidad educativa en lugares marginados, lejanos de la tecnología. Estos centros brindan la posibilidad de tener una igualdad social y laboral con la finalidad de abrir un mejor futuro (Red de Incubadoras Sociales del Tecnológico de Monterrey, 2001). Los Centros comunitarios de aprendizaje están integrados por 3 factores:

- Espacio físico y tecnología
- Programas educativos
- Facilitador que promueva la participación de la comunidad, el perfil

Valls (2007) indica “que una comunidad de aprendizaje es un proyecto de transformación social y cultural de un centro educativo y de su entorno, para conseguir una sociedad de la información para todas las personas”.

La creación de un centro comunitario de Aprendizaje tiene muchas implicaciones dentro del entorno social, se tiene que revisar comunidad de aprendizaje cuente con los recursos necesarios para llevarlo a cabo. Esta comunidad de aprendizaje surge con la finalidad de mejorar la calidad y esclarecer el rezago que hay en la educación.

2.1.2 Microrregiones y rezago educativo en México y Latinoamérica.

En México, con un enfoque territorial de atención a la pobreza y al rezago educativo, existen Unidades de Microrregiones que por parte de la Subsecretaría de Desarrollo Social apoyan el desarrollo de las personas que habitan en los municipios y las localidades con los mayores índices de marginación del país, llamadas o conocidas como Zonas de Atención Prioritaria (Secretaría de Desarrollo Social, 2007). El objetivo de la Unidad de Microrregiones es contribuir a disminuir los grandes desequilibrios en el desarrollo de los territorios rurales y urbanos del país con mayor marginación y pobreza a través del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (Secretaría de Desarrollo Social, 2007).

En Colombia 1980 empezaron a construir microcentros rurales. Chile siguió el ejemplo agregando talleres de lectoescritura (Núñez 1998). El impacto que hoy en día tienen los Centros Comunitarios de Aprendizaje en los Estados Unidos es el de educar a todos aquellos hispanos que requieren concluir sus estudios o seguir capacitándose y superándose (Bacre y Aguilar, 2002). En el gobierno de George Bush en los Estados Unidos, Torres (1998) señala que fueron implantados los Centros Comunitarios de Aprendizaje, como respuesta a la implementación de estrategias “Niños sin rezagos”, en donde los estudiantes y sus familiares pueden continuar con su educación encontrando nuevas habilidades.

Los servicios tutoriales y las actividades académicas están diseñados para permitir a los estudiantes alcanzar los estándares educativos que la sociedad norteamericana requiere. En Estados Unidos existe la evidencia de que los mexicanos tienen un rezago educativo, en donde el 30 % de ellos solo tienen secundaria terminada. En este país que tiene como objetivo atender a las necesidades de estos inmigrantes hispanos, existen Centros Comunitarios de Aprendizaje donde brindan la oportunidad de seguir capacitándose (Achen, 2000). Snyder (2000) comenta que el rezago educativo es también visible cuando se habla de la tecnología, la cual es utilizada en los Centros Comunitarios de Aprendizaje, se realizó un censo sobre el uso de computadora y manejo básico del internet donde el 37% solo tienen este conocimiento y el 63% lo desconoce.

La aportación de los Centros Comunitarios de Aprendizaje es de suma importancia para obtener esa equidad educativa en lugares rurales y marginados, estos centros pueden aportar una igualdad social y laboral. Bacre y Aguilar (2002) señalan que en 1984 surge la idea de desarrollar un programa comunitario con una experiencia de base en el barrio El Ciprés en Caracas Venezuela, donde se les da atención directa al niño, entre 0 y 6 años, con participación de las familias y comunidad, impartiendo cursos de lecto-escritura. Hay evidencias de que los niños que atienden estos programas han ido evolucionando favorablemente.

Larson y Murray (2006) realizaron un estudio comparativo de los Centros de Aprendizaje entre México y China. Hacen referencia a ciertas características que prevalecen en los centros de aprendizaje, donde indican la estrecha participación de una universidad (en México el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey) en el diseño, el desarrollo y operación de los programas. En este se utilizan estudios de casos para centrarse en el aprendizaje a distancia en los países en desarrollo como motor de desarrollo económico y reducción de la pobreza, con el propósito de ofrecer una perspectiva, revisando principalmente la historia de Centros locales, si cuentan con el equipamiento tecnológico para fomentar el aprendizaje basado en la comunidad. Además realizan numerosas visitas a estos Centros Comunitarios y constituyen el núcleo de los nuevos sistemas emergentes de educación a distancia, su primicia plantea retos y oportunidades, que se debaten.

El objetivo principal de los programas que se ofrecen en el Centro Comunitario de Aprendizaje es fortalecer y apoyar el desarrollo con base en la educación a distancia (también conocido como...e-learning). Estos programas implican una gran red de centros públicos de computadoras que se encuentran vinculados dentro de un sistema educativo. Huerta y Sandoval (2007) mencionan acerca del uso de la tecnología de información en los Centros Comunitarios. Es un primer esfuerzo por medir el impacto de dichos centros en las comunidades, sin embargo, hacen uso de la teoría de alfabetismo digital y sólo mide habilidades del uso de las computadoras.

Huerta y Sandoval (2007) indicaron que se exploraron algunos problemas que los usuarios de las zonas marginadas enfrentan en cuanto a internet en los Centros Comunitarios o Telecentros y los hallazgos revelan que esos usuarios son analfabetos

digitales en tres competencias: "la capacidad de ramificación" (capacidad de navegar a través de un entorno no lineal para encontrar la información deseada), "la capacidad de reproducción" (capacidad de analizar y sintetizar la información recuperada), y "la capacidad de información" (capacidad de evaluar la calidad de la información). Contar físicamente con la tecnología no es suficiente, hay que considerar necesario vincular a los recursos físicos el elemento humano y es en donde se hace necesario el diseño de estrategias que permitan optimizar estos recursos.

En Tilaco, Landa de Matamoros perteneciente al estado de Querétaro el gobierno municipal dejó de pagar el servicio de Internet de Tilaco y otras localidades, supuestamente por cambios en el proveedor del servicio, los equipos de cómputo requieren de soporte técnico, pero sobre todo actualizarlos e instalar Internet donde hace falta. En este municipio se ofrece un importante servicio sobre todo a la comunidad estudiantil serrana, los Centros Comunitarios de Aprendizaje, es invaluable, sin embargo los años han pasado desde su creación, por lo que sus equipos prácticamente son obsoletos. (Descuidados Centros Comunitarios de Aprendizaje. S.a., s.f.).

En esta localidad por ejemplo, según comentó una joven estudiante en estos Centros Comunitarios de Aprendizaje, existen solo siete computadoras, pero solo cuatro de ellas funcionan, "aunque son muy viejitas". La asistencia a este Centro en esta delegación, es demasiado baja, debido principalmente a que desde hace casi un año no se cuenta con el servicio de Internet. Sin el internet y el mantenimiento a las computadoras los alumnos no podrán aprender ni concluir sus cursos.

Ningún alumno podrá empaparse de conocimiento si la situación persiste en este municipio de Querétaro, los usuarios inscritos a los cursos que ofertan quedarán sin concluirse y el rezago educativo persistirá. Las necesidades de información prevalecen cuando no se cumplen con los servicios que estos Centros Comunitarios prometen.

En Puebla existe un Centro de Readaptación Social (CERESO) de San Pedro Cholula, en donde el rezago educativo que tienen los reclusos es mucho, es por ello que se inició la operación para la creación de un Centro Comunitario de Aprendizaje,

donde se beneficiaron más de 300 internos, así como el personal administrativo y de seguridad del centro.

Con el apoyo del Club Rotario de San Pedro Cholula, del Ayuntamiento, de la dirección general de centros de readaptación así como del director del mismo centro, se pusieron en operación dos Aulas Tec: una, para uso exclusivo de los varones y la otra para la población femenina de dicho reclusorio. Asimismo el Ayuntamiento y la Dirección del Cereso modernizaron dos aulas más y la biblioteca, con lo que se fortaleció infraestructura de apoyo para la educación y la readaptación para el trabajo. Serán más de 34 los internos que en esta primera etapa participarán en cursos para (Noticias Universia. 2007)

2.1.3. Centros Comunitarios en Estados Unidos y países de Sudamérica

Actualmente hay centros en México, Estados Unidos, Ecuador, Panamá, Guatemala, República Dominicana y Colombia, en donde no solo se atiende a personas de comunidades alejadas sino también a las que viven en zonas urbanas. El objetivo de estos centros es ofrecer educación a los habitantes de esas comunidades para que puedan desarrollarse como personas y elevar su nivel de vida (Bacre y Aguilar, 2002).

En Colombia, los Centros Comunitarios de Aprendizaje que actualmente suman ocho, iniciaron un programa para ofrecer a los ex militantes de la Guerrilla Colombiana, alternativas de educación para reintegrarse a la sociedad. En colaboración con la compañía embotelladora más grande de América Latina Coca Cola FEMSA, destinaron algunos de los Centros Comunitarios de Aprendizaje para que los participantes accedan a programas educativos e interactúen con tutores que los asesoren de manera permanente.

Los programas de educación a distancia, diseñados por investigadores del Tecnológico de Monterrey para llevar educación y progreso a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, encontraron un importante nicho para apoyar en una nueva lucha: la de la alfabetización y aporte al desarrollo de Colombia. (Centros Comunitarios de Aprendizaje en Colombia, 2010).

En uno de estos programas llamado "Banco de Tiempo" se ofrecen cursos y talleres de capacitación empresarial donde directivos de FEMSA enseñan a realizar actividades productivas, para que la población desmovilizada de grupos armados tenga un oficio o inicie un negocio. "Banco de Tiempo es un programa iniciado por nuestra empresa, en conjunto con la Alta Consejería para la Reintegración de la Presidencia de la República, que permite que nuestros profesionales donen talento y conocimiento a los planes de negocio que desarrollan los participantes del proceso de reintegración", explicó Felipe Márquez, vicepresidente de Asuntos Corporativos de Coca Cola FEMSA en Colombia. (Centros Comunitarios de Aprendizaje en Colombia, 2010).

Durante la primera etapa se capacitaron 30 personas en Bogotá, y posteriormente el programa se aplicará en las ciudades de Medellín y Valledupar. Con estos apoyos, indica FEMSA en un comunicado de prensa, se facilitará la reintegración a la sociedad civil de la población desmovilizada de grupos armados, ofreciéndoles la oportunidad de contar con un oficio o montar un negocio para obtener recursos para su desarrollo personal y familiar. (Centros Comunitarios de Aprendizaje en Colombia, 2010).

La figura 1 describe el número de Centros Comunitarios de Aprendizaje que existen por país.

País	Cantidad
México	1,918
Estados Unidos	150
Guatemala	31
Colombia	8
Ecuador	1
Panamá	1
República Dominicana	19
Total de Centros	2,099

Figura1: Centros Comunitarios de Aprendizaje por país.
(http://www.cca.org.mx/portalcca/donde_estamos/homedoc.htm)

2.2. Servicios que ofrecen los Centros Comunitarios de Aprendizaje.

Los Centros Comunitarios de aprendizaje ofrecen diversos servicios, tales como programas educativos, creación y funcionamiento de estos. A través de estos centros se dan a conocer nuevas y diversas oportunidades educativas, en donde la comunidad tiene acceso a una gran variedad de cursos educativos que les permiten desarrollar sus habilidades y aptitudes. En el siguiente apartado se describen de manera detallada cada uno de estos servicios ofertados por estos centros comunitarios. (Secretaría de Desarrollo Social, 2007).

2.2.1. Programas educativos

Los programas educativos que se imparten en los Centros Comunitarios de Aprendizaje son elaborados por el ITESM e instituciones capacitadas que contribuyen en la calidad educativa de cada conocimiento a transmitir.

Dentro del portal de los Centros Comunitarios de Aprendizaje se pueden localizar más de 100 cursos que pueden tomar aquellos usuarios inscritos, la mayoría de los cursos son tutorados por estudiantes del Tecnológico de Monterrey, los cuales dan seguimiento a cada una de las actividades asignadas dependiendo el curso a tomar.

A continuación se muestran algunos cursos que se imparten en los Centros Comunitarios de aprendizaje:

1. Curso Básico de Estadística
2. Construyendo mi CCA
3. Aspectos legales
4. Guía del entrenamiento para la Seguridad en la Construcción:
5. Habilidades Básicas en Informática:
6. Basic English for a Daily Life:

7. Finanzas Personales:
8. Programación HTML y creación de páginas Web
9. Habilidades Básicas para iniciar un negocio:
10. Habilidades Básicas para la Docencia
11. Prep@net:
12. Programa TIC (Técnico Informático Comunitario)
13. Programa Intel Aprender

El programa Intel Aprender ha tenido mucha demanda en diversas partes de la república mexicana, forma parte de un modelo educativo en colaboración con gobiernos locales y agencias de educación, promueve y patrocina la reducción de la brecha tecnológica en territorios de alta y muy alta marginación, a través de la capacitación de facilitadores y estudiantes en materia de habilidades técnicas y comunitarias.

Al participar en el Programa Intel Aprender, los niños y jóvenes adquieren habilidades necesarias para trabajar y competir en el siglo XXI, tales como el desarrollo de conocimientos sobre la alfabetización tecnológica, el pensamiento crítico y competencias interpersonales de colaboración. Más de 100 comunidades han recibido los beneficios que genera la aplicación del Programa, favoreciendo la corresponsabilidad y participación.

Es una herramienta que, teniendo una base comunitaria, fortalece su identidad y contribuye para generar capital social en las localidades. En cuanto a los estudiantes, además de dotarlos de herramientas como pensamiento crítico y trabajo colaborativo, fomenta su capacidad de proponer y ser corresponsables de acciones dirigidas al desarrollo de su comunidad.

De esta forma, debido al impacto y cobertura de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, la aplicación del Programa Intel Aprender ha contribuido a cumplir uno de sus objetivos más importantes: reducir la brecha digital en las localidades donde se encuentran instalados.

A continuación se presenta una tabla con los estados participantes en este curso, los alumnos capacitados y su respectivo año.

Año	Estados Participantes	N° de CCA que participan	Alumnos capacitados
2004	Chiapas, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Yucatán.	36	926
2005	Chiapas, Campeche, Estado de México, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala, Yucatán.	40	3,488
2006	Chiapas, Campeche, Estado de México, Jalisco, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán.	70	5,665
2007	Chiapas, Campeche, Estado de México, Jalisco, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán.	77	5,748
2008	Chiapas, Campeche, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán.	73	5,798
2009	Campeche, Chiapas, Chihuahua, Durango, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sonora, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán, Zacatecas.	105	7,226
			28,851

Figura 2: Estados participantes en el curso Intel Aprender.

(<http://www.microrregiones.gob.mx/cca/cca.php?txt=7>)

2.2.2 Criterios de apertura para los Centros comunitarios de Aprendizaje

En los Centros comunitarios de Aprendizaje se utilizan ciertos criterios los cuales estimulan las capacidades personales para generar nuevas habilidades que eleven la calidad de vida y promueven el desarrollo comunitario en tres dimensiones: la humana, social y económica.

Para abrir un Centro Comunitario de Aprendizaje, la Secretaría de Desarrollo Social considera los siguientes criterios:

- Que la localidad corresponda preferentemente con las catalogadas como Estratégicas por la Unidad de Microrregiones
- Que la localidad se ubique preferentemente en alguno de los municipios prioritarios para la Estrategia 100X100
- Que la localidad cuente con un local que ofrezca seguridad para la instalación de los equipos y que su ubicación sea accesible para toda la comunidad
- Que la localidad que cuente con servicios de infraestructura básicos
- Elaborar una solicitud de instalación de un CCA firmada por la comunidad y/o por parte del ejecutor
- Visita de supervisión de la SEDESOL al local o lugar donde se pretende instalar el Centro y requisitar el formato de Ficha Técnica del Local, para validar el lugar donde se instalará el CCA
- Acta de cabildo de la administración municipal y carta compromiso firmada por el presidente municipal o ejecutor, donde se especifican los compromisos que debe asumir el ayuntamiento para la instalación y operación del Centro, como es el salario del promotor, pago de energía eléctrica, conectividad, entre otros
- Formación del Comité de Base Local, el cual apoyará en el seguimiento a la apertura y operación del Centro
- Elección del Promotor del Centro por parte de la SEDESOL y el ayuntamiento. (Secretaría de Desarrollo Social, 2007).

2.2.3 Funcionamiento de los Centros Comunitarios de Aprendizaje

Los Centros Comunitarios de Aprendizaje forman parte del sistema del Tecnológico de Monterrey, su implementación se llevó a cabo de manera local, estatal y nacional en donde las personas que están inmersas en este proyecto son actores sociales.

Los actores que participan en el funcionamiento de los CCA son el comité de base local como lo es el ITESM, el promotor social que se encuentra involucrado en el manejo de este, la comunidad donde se crea el CCA, el ayuntamiento donde pertenece la comunidad y la delegación estatal SEDESOL.

Promotor

El Promotor del CCA es la persona que administra los recursos y coordina las actividades del centro. Promueve la participación de la comunidad y facilita los contenidos educativos que se ofrecen tanto en el portal del CCA como en el de otras instituciones educativas, al mismo tiempo que apoya a los usuarios en la búsqueda de información vía Internet.

Ayuntamiento

Es el organismo responsable de la instalación y funcionamiento del CCA, ejecutando los recursos económicos iniciales que otorga la SEDESOL para su equipamiento.

Comité de Base Local

Cada CCA contará con el apoyo y supervisión de un Comité de Base Local conformado por miembros de la comunidad, electos en Asamblea Comunitaria antes de la apertura.

Promotor Social de la SEDESOL

Es el enlace entre la delegación estatal de la SEDESOL y el Ayuntamiento. Entre sus principales funciones está verificar el adecuado funcionamiento del Comité de Base Local y la correcta administración del CCA y notificar, tanto al responsable de los CCA en el estado, como al ayuntamiento, los reportes de sus visitas de supervisión al centro.

Los actores a nivel estatal están conformado por el coordinador de microrregiones, el responsable de los Centros Comunitarios de aprendizaje, de igual manera que a nivel local está el promotor local y de SEDESOL.

Coordinador de Microrregiones

Dentro de la Delegación Estatal de la SEDESOL, el Coordinador de Microrregiones se encarga de negociar conjuntamente con los responsables de los CCA el establecimiento de convenios y/o acuerdos con el gobierno estatal, los ayuntamientos o empresas de la iniciativa privada para la instalación, operación y mantenimiento de los Centros.

Responsable de los CCA

Es la persona encargada de coordinar, promover y dar seguimiento a la instalación y operación de los CCA en la entidad, además de supervisar que la comunidad esté recibiendo un servicio adecuado a través de los mismos. Coordina al Promotor Social de la SEDESOL para que se realicen visitas continuas de supervisión a los Centros, por lo que está en permanente comunicación con los promotores de los CCA y con los Ayuntamientos.

2.2.4 Avances educativos en los Centros Comunitarios de Aprendizaje

Los Centros Comunitarios de Aprendizaje han evolucionado en la sociedad actual, a través de ellos muchas personas han podido concluir su educación, se han capacitado con algún curso que estos ofrecen. Dentro del Tecnológico de Monterrey existe el Instituto para el Desarrollo Social Sostenible que a través de los Centros Comunitarios de Aprendizaje y programas educativos en línea; promueve el acceso a la educación media básica superior a comunidades geográficamente aisladas o carentes de servicios educativos tradicionales en el estado de Puebla.

Más de 250 alumnos de San Mateo Ozolco, en el municipio de Calpan, el Centro de Readaptación Social (CERESO) de Puebla así como comunidades de los estados de Oaxaca, Campeche y Tlaxcala inician clases el próximo 18 de Enero para continuar el programa de preparatoria impartido por el Tecnológico de Monterrey Campus Puebla a través del sistema en línea: Prepanet. Con ello, Mónica Toxqui, coordinadora de Prepanet del Campus Puebla, indicó que a la fecha 23 personas han recibido su certificado con validez oficial ante la Secretaría de Educación Pública. (Universidad Tec Milenio, 2010)

A través del Instituto para el Desarrollo Social Sostenible en el Campus Puebla, tres internos del Centro de Readaptación Social (CERESO) terminaron sus estudios de preparatoria y de posgrado. Dos de los reclusos concluyeron en junio pasado la preparatoria y uno más pudo titularse de la Maestría en Administración de Negocios (MA) con la concentración en Mercadotecnia.

Sistemas como Prepanet y el Campus en Línea de la Universidad TecMilenio son las plataformas que proporciona el IDESS en el Campus Puebla para contribuir en la formación de personas con una difícil situación económica o que por su situación geográfica no pueden acudir a las instituciones educativas. Y aunque pareciera que existe tiempo suficiente para estudiar, Toxqui Nieto comentó que la realidad es otra. En primer lugar, porque los internos deben cumplir con las actividades reglamentarias

y en segundo, porque además de los cursos de Prepanet, el Centro Comunitario de Aprendizaje ubicado al interior de CERESO ofrece cursos de habilidades básicas en informática, programación e internet, dirigidos a otros internos.

Los programas de estudio son apoyados por estudiantes del Tecnológico de Monterrey, Campus Puebla que realizan su Servicio Social Comunitario, y son supervisados por profesores de las áreas de profesional y preparatoria. Esta labor, de acuerdo a la coordinadora, es importante para los estudiantes ya que más que cumplir horas de servicio, impulsan el desarrollo humano, social y económico de personas y comunidades.

El Campus Puebla es la única institución educativa que cuenta con este programa social al interior de un CERESO y que ofrece una beca del 90 por ciento para programas de preparatoria y maestría. En cuanto al porcentaje restante, éste es cubierto por la Red de Voluntariado Social, que involucra tanto a miembros de la comunidad del Tecnológico de Monterrey como externos.

Hoy en día, Tecnológico de Monterrey, Campus Puebla también cuenta con Centros Comunitarios de Aprendizaje al interior del Tutelar de Menores y en el CERESO de Tepexi de Rodríguez. En suma 45 internos están inscritos al sistema en línea Prepanet y desde hace más de tres años que inició este programa, 15 internos han concluido sus estudios de preparatoria. (Portal informativo ITESM, 2010).

Ofrece IBM México apoyo a Centros Comunitarios de Aprendizaje Apoyar con tecnología de vanguardia a los Centros Comunitarios de Aprendizaje e impulsar el sentido de responsabilidad social, son los objetivos del convenio que firmaron el doctor Rafael Rangel Sostmann, Rector del Sistema Tecnológico de Monterrey, y el ingeniero Hugo Santana, Director General del IBM México el pasado 9 de septiembre. (Portal informativo ITESM, 2010).

Apoyar con tecnología de vanguardia a los Centros Comunitarios de Aprendizaje e impulsar el sentido de responsabilidad social, son los objetivos del convenio que firmaron el doctor Rafael Rangel Sostmann, Rector del Sistema

Tecnológico de Monterrey, y el ingeniero Hugo Santana, Director General del IBM México el pasado 9 de septiembre.

En una sesión que también fue de despedida para el doctor Rangel Sostmann, el directivo de IBM México le entregó un reconocimiento por su labor académica y rememoró la historia en común de ambas instituciones. "Yo llegué al Tecnológico de Monterrey buscando un acercamiento de mi empresa y, en una de mis primeras citas, me presenté con el Rector y me llevé una grata impresión, porque me dio mucha confianza y atención; además de que él es muy aterrizado y concreto y tuvimos una conversación de tendencias muy analíticas", relató el ingeniero Santana. (Portal informativo ITESM, 2010).

Por su parte, el doctor Rangel Sostmann enfatizó la labor formativa del Tecnológico de Monterrey y la proyección social del alumnado.

Además el Rector del Sistema resaltó el tema de la tercera misión de las universidades, que implica el involucramiento de éstas en el gobierno con propuestas y proyectos que ellas mismas puedan realizar para mejorar la economía y la política del país. "Hay que aprender a ver el mundo y la realidad, de toda la gente puedes aprender algo. En el Tecnológico de Monterrey y en IBM hay pasión por lo que se hace", señaló el Rector. Como parte de la despedida al Rector del Tecnológico de Monterrey en el Campus Ciudad de México, el Director General de IBM le otorgó una placa como reconocimiento a su destacada trayectoria. (Portal informativo ITESM, 2010).

En el estado de Veracruz y gracias al trabajo de Desarrollo e Innovación de procesos y Tecnología de Vivienda y el Instituto para el Desarrollo Social Sostenible (IDESS) del Tecnológico de Monterrey, el pasado 17 de marzo se inauguró el primer Centro Comunitario de Aprendizaje (CCA) edificado con el programa de construcción y materiales sustentables: Tecnovivienda. Es la primera ocasión en que se usan las técnicas de construcción sustentable diseñadas por el IDESS.

Este se encuentra ubicado en las instalaciones del Tecnológico de Monterrey, Campus Central Veracruz, ofrecerá servicios educativos a personas de escasos

recursos con el fin de apoyar en el mejoramiento de su nivel competitivo en el ámbito laboral. Aproximadamente 240 empleados del campus y sus familias así como 140 personas de la comunidad, se beneficiarán de los servicios que este centro de transferencia ofrece, y podrán concluir sus estudios de preparatoria o incluso estudiar una carrera universitaria.

En su oportunidad, la señora Lidia Bernal Díaz, una de las beneficiarias de la Incubadora Social en Cuichapa, en Veracruz, alentó a los presentes a aprovechar las oportunidades de superación que estos espacios educativos ofrecen. Detalló que gracias al Tecnológico de Monterrey ha podido continuar estudiando, y ya tomó los cursos en Habilidades Básicas en Informática, Habilidades Básicas en los Negocios y Habilidades Básicas en Inglés. (Noticias Universia, 2009).

La Secretaría de Desarrollo Social junto con los Centros Comunitarios de aprendizaje y con el Centro de Cooperación en Tecnología de Información impulsan el proyecto "México Comunidad", el cual trata de un portal Web en el que se promueven productos, servicios, atractivos turísticos y actividades culturales de las comunidades en nuestro país. Personal del Centro de Cooperación en Tecnología de Información ha visitado los estados de Campeche, Chiapas y Oaxaca donde planean visitar a otros nueve estados más del país, con la finalidad de promover dicho portal.

La primera visita fue en el estado de Campeche, los días 8 y 9 de julio donde se visitaron los CCA de las localidades de Nunkiní y Pablo García. Es aquí en donde las Tecnologías de Información se convierten en ventanas al mundo que también les brindan la posibilidad de ampliar su mercado. El recorrido continuó el 29 y 30 de julio en el estado de Oaxaca para visitar las localidades de Santa Ana del Valle y Santa María Yucuhiti. También se visitó las localidades de Trinitaria y Tzimol en el estado de Chiapas el pasado 5 y 6 de agosto respectivamente. (Secretaría de Desarrollo Social, 2007).

Con la presentación de la página de "México en Comunidad", se ha logrado más de lo que yo esperaba, ya que la gente que produce productos y servicios, se ha interesado en promover su trabajo a través de la página de Nunkiní. Es así como una vez más se demuestra que el CCA es aprovechado por sus propios habitantes. Además de mostrar los beneficios y herramientas con que cuenta el portal, estas visitas también

buscan recopilar información e imágenes de la comunidad para que sea publicada y conocida por quienes ingresen al portal.

Los recorridos por las diferentes localidades del país continúan, ya que el personal de CCTI tiene programadas visitas por los estados de Durango, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Sinaloa, Sonora, Veracruz y Zacatecas, con el fin de seguir mostrando los beneficios de este proyecto.

2.3 Necesidades de Información y Estudios de Usuarios

Por su parte, González (2005) señala que en la década de los setenta fueron surgiendo los estudios de necesidades, a la fecha continúa el interés por los hábitos informativos de científicos e ingenieros. Hoy en día las necesidades de información en los usuarios son muy frecuentes, debido a que las personas presentan diversas necesidades, por lo que recurren a las bibliotecas o centros de información para satisfacer sus necesidades informativas.

Para analizar las necesidades de información se necesita conocer los tipos de usuarios, para ello se requiere informarse sobre ellos y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de los factores que están inmersos. Calva (2004) menciona que el conocer las necesidades de información de manera profunda permitirá desarrollar, entre otras cosas una colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de los usuarios. Las necesidades de información que se presentan en estos usuarios es también porque se encuentran en un grupo realizando funciones y actividades similares con la finalidad de alcanzar un objetivo en común, como puede ser el resolver un problema que comúnmente se presenta cuando se encuentran en sociedad.

Es conveniente que para entender mejor una necesidad de información en los usuarios se determine la relación del sujeto con su actividad en el medio en el cual se

ubica y formular la situación problemática en la que se encuentra, pues él será el que busque directamente la información para satisfacer su necesidad. El usuario no siempre acude a algún centro de información para realizar la búsqueda de información bibliográfica, estos generalmente localizan otras fuentes y recursos más accesibles y fáciles para mejorar sus actividades académicas.

De manera general se puede afirmar que las necesidades de información surgen cuando el individuo ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etc.) y que son manifestaciones del ser humano que se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente: político, económico, educativo, etc.)

Maslow A. (2005) autor que ha realizado estudios sobre las necesidades humanas, menciona en su jerarquía de necesidades que hay cinco niveles:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades sociales.
- Necesidades de estima.
- Necesidades de autorrealización.

En la última necesidad, se puede ubicar la necesidad del conocimiento donde el individuo puede desarrollar su potencial tanto físico como intelectual para realizar sus actividades

Las necesidades de información de acuerdo con Santos y Calva (1997) se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, etc., cada individuo va presentando diversas necesidades de información, pues estas surgen en ellos mismos y van apareciendo dependiendo de sus carencias e insatisfacciones.

También se presentan por curiosidad; sin embargo no sólo las personas como ente individual presentan una necesidad de información, sino también, las organizaciones o instituciones (compañías, industrias, instituciones educativas, etc.)

pero no hay que olvidar que dichas entidades están compuestas por individuos. Para esto es necesario conocer los diferentes tipos de necesidades. Calva (2004) indica cinco tipos de necesidades de información:

- Por su función, utilidad y uso.
- Por su forma de manifiesto.
- Por su contenido.
- Por su posición en el tiempo.
- Por su carácter colectivo o específico.

Por su función, utilidad y uso: El usuario posee una necesidad y buscará la manera de satisfacerla, mediante información útil que cumpla su función dentro del ámbito en el cual se desarrolla.

Por su forma de manifiesto: Se construye con base en el comportamiento que presentan los usuarios y los tipos de necesidades de información por la forma en que se manifiesta la necesidad de este.

Por su contenido: En este tipo de necesidades se agruparán por la influencia del conocimiento del usuario, buscando la satisfacción de estas, donde las necesidades de información surge en niveles más altos de la jerarquía de Maslow

Por su posición en el tiempo: En este las necesidades se ubican por el tiempo, lo cual significa que se originan en un presente o en un futuro y que los usuarios las presentan el día de hoy, y que habrá otras necesidades que se presenten el día de mañana.

Por su carácter colectivo o específico: Aquí las necesidades de información las presenta una persona de manera individual o por grupo, por ejemplo si el usuario se encuentra en un grupo el tipo de necesidad de información depende del ambiente que lo circunda, bajo esta forma la necesidad cambia cuando el usuario del grupo cambia de ambiente.

Es importante mencionar que estas cinco necesidades de información son esenciales para determinar la disponibilidad, calidad y accesibilidad de la información que el usuario demanda. En este sentido, se requiere tomar en cuenta que cada Centro Comunitario de Aprendizaje debe tomar pautas en el uso de la información que ofrece

y tomar en cuenta estos cinco tipos de necesidades. González (2005), señala que para establecer diversos tipos de estudios en las necesidades de los usuarios se tomará como referencia el proceso de búsqueda de información, así como los diferentes aspectos que lo integran.

Los estudios de necesidades de información se realizan al margen del recurso elegido por el usuario, su finalidad es averiguar cuál es el recurso más apropiado que resuelva su necesidad. Por estas razones la satisfacción de las necesidades de los usuarios es un factor estratégico para alcanzar el éxito en el sistema de la información y conseguir atender adecuadamente estas necesidades de información hace que el usuario conozca dicho sistema.

2.3.1 Los estudios de usuarios

En la década de los cuarenta y cincuenta se realizaron los primeros estudios basados en los usuarios, los cuales prestaron una mayor atención (fueron de interés) para científicos sociales y humanistas.

Romanos (1998) señala que los estudios de usuarios, son considerados investigaciones donde se utilizan un conjunto de técnicas, métodos y metodologías que permiten analizar una situación, en forma cualitativa y / o cuantitativa relacionada con el uso, demanda y satisfacción de los usuarios ante la información y los servicios en un sistema de información. El estudio de los usuarios constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permite planificar y mejorar los sistemas de información.

Cada usuario tiene sus necesidades propias, dependiendo de su desarrollo cognoscitivo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia, lo cual lo hace único e irrepetible; por esto en las unidades de información se realizan estudios con el fin de determinar cuál es el perfil de los usuarios que atienden.

Naranjo (2003) señala que *“el perfil se construye a partir de las características que diferencian a un usuario de otro y de los factores que lo circundan”*. En la actualidad los centros de información han reconocido que es elemental realizar un análisis de estudio de usuarios para determinar su perfil, con la finalidad de implementar información bibliográfica de acuerdo a sus intereses académicos.

Los estudios de los usuarios de acuerdo a las necesidades de información, permiten conocer el flujo de la información, satisfacción de los usuarios, los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, uso y la distribución de recursos del sistema de información, así como otros aspectos relacionados, directa o indirectamente, con la información (Sanz, 1994).

Núñez (2004) comenta que debe tenerse en cuenta que si el interés es impreciso en cuanto a las necesidades objetivas específicas, y la demanda también lo es con respecto al interés, si se planifica la actividad bibliotecaria o informativa con el usuario para satisfacer sólo su demanda, la efectividad del trabajo en la satisfacción de sus necesidades reales es muy pobre y las tendencias que se han descrito en el epígrafe anterior serían irrealizables.

Capítulo 3 Metodología

3.1 Diseño de investigación

Una vez planteado el problema de la investigación y el marco teórico, se define un enfoque metodológico utilizando instrumentos básicos para su aplicación.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que un diseño de investigación es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.

Esta investigación es de corte cualitativo y centra su estudio en la evaluación de una comunidad o situación en un punto del tiempo, tiene un diseño no experimental transeccional con un tipo de estudio descriptivo, es decir, recolectan datos e un solo momento y tiempo único tomando como base que los estudios descriptivos indagan en la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Cuando se aborda un problema de investigación en donde es necesario establecer características del fenómeno a estudiar se conjetura que el método cualitativo ofrece un mejor acercamiento. El método cualitativo consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, incorporando las experiencias, actitudes, creencias y reflexiones de los participantes sobre todo, expresadas en sus propios términos (Pérez, 2004).

3.2 Descripción del Caso de Estudio

El caso de estudio es el Centro Comunitario de Aprendizaje que se encuentra dentro del Tecnológico de Monterrey campus Puebla, ubicado en la ciudad de Puebla, además los usuarios que ingresan al Centro Comunitario de Aprendizaje son personal del área de Mantenimiento del Tec o familiares de estos.

A ellos se les brinda esa oportunidad de seguir superándose tanto profesional como personalmente, que sean capaces de enfrentar a la sociedad que les rodea por medio de esa educación adquirida. Además el investigador obtuvo las facilidades

requeridas para tener el acceso al lugar y espacio con la finalidad de conseguir resultados que enriquezcan las actividades descritas en esta investigación.

3.2.1 Institución Anfitriona

Esta investigación se realiza con la finalidad de cubrir necesidades de información bibliográficas para los usuarios que toman cursos en los Centros Comunitarios de Aprendizaje. Para esto se utilizará al Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla como lugar para realizar el estudio de investigación, se decidió por este porque se ha podido observar analizar cuáles son las necesidades de información que sus usuarios requieren dependiendo de los cursos a tomar.

El Gobierno de México, la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) han creado los Centros Comunitarios de Aprendizaje desde el 2001, con la finalidad de proveer un espacio físico en zonas rurales para impartir educación a las personas de escasos recursos económicos, con el apoyo de las tecnologías de información que está a la vanguardia de la sociedad. (Secretaría de Desarrollo Social, 2007).

Este proyecto implementado por el Tecnológico de Monterrey ha tenido mucho éxito en todo el país, en donde se tienen tutores que orientan a los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje en los cursos solicitados, con la finalidad de ofrecer una educación formal y continua. (Secretaría de Desarrollo Social, 2007).

Los Centros Comunitarios están formados por una red integrada por: tecnología informática para conectarse al mundo del conocimiento, y la información, ambientes de aprendizaje en línea como: biblioteca digital, bases de datos especializadas, contenidos académicos, un promotor, la concertación de sectores públicos, privados, sociales y voluntarios; la plataforma educativa Web Tec, los programas académicos y la asesoría mediante tutores especializados. (Red de Incubadoras Sociales del Tecnológico de Monterrey, 2001).

Para muchas comunidades el Centro Comunitario de Aprendizaje constituye la primera oportunidad de acercarse al Internet y tener contacto con el nuevo mundo de la información debido a la lejanía geográfica y la dificultad para comunicarse, de esta manera se crean enlaces entre estas comunidades y el resto de la población lo que

permite que se mantengan mejor comunicado y le ofrece la oportunidades de desarrollo tanto educativo como personal.

El Tecnológico de Monterrey, a través de la investigación de nuevas tecnologías de enseñanza, rompe las barreras de tiempo y espacio de la escuela tradicional generando nuevas oportunidades en la educación en línea. Se trata de un modelo de educación a distancia, accesible, sin limitaciones que incorpora los nuevos lenguajes y medios de la tecnología informática. (Red de Incubadoras Sociales del Tecnológico de Monterrey, 2001).

Los Centros Comunitarios de Aprendizaje, derivados de este modelo, abren la posibilidad de un aprendizaje constante y accesible para todos, en busca de equidad y desarrollo. Más allá de nuestras limitaciones geográficas y de nuestras fronteras, los Centros Comunitarios de Aprendizaje conjugan educación, innovación, tecnología informática y concertación de voluntades con el objeto de ofrecer oportunidades educativas a las comunidades.

3.2.2 Centro comunitario seleccionado

El Centro Comunitario seleccionado es el que se encuentra dentro del ITESM Campus Puebla, donde se apoyará para realizar la investigación, con la participación de los usuarios que la integran.

El ITESM fue fundado el 14 de noviembre de 2002, se colocó la primera piedra de lo que es ahora el campus número 33 del Tecnológico de Monterrey: Campus Puebla. Se inauguró el 1 de agosto de 2003, considerado por ello, campus conmemorativo del 60 aniversario del Tecnológico de Monterrey. Nace en un área que abarca poco más de 25 hectáreas donadas por el gobierno del estado. En la actualidad cuenta con 29,232 m² de construcción reflejados en 3 edificios de aulas y uno más que es el Centro de Tecnología y Servicios Estudiantiles, formando esto la primera de tres etapas de construcción. Actualmente cuenta con 3 tipos de preparatoria (Bilingüe, Bicultural e Internacional), 18 carreras profesionales, mismas que se ofrecen en modalidades internacional, bicultural, emprendedora y experiencia profesional, y un

posgrado presencial en Administración, así como los programas de posgrado de Universidad Virtual. (Portal informativo ITESM, 2011).

El Centro Comunitario de Aprendizaje se fundó en Puebla el 04 de julio del 2004. Cuenta con 9 máquinas las cuales son utilizadas por alumnos que están inscritos en algún curso, tiene el sistema de Prepanet, donde pueden culminar sus estudios Medio Superior. En el Centro Comunitario de Aprendizaje del Campus Puebla ingresan de 40 a 60 alumnos por periodo de inscripción (cada dos meses) en cursos de Habilidades Básicas en Informática, Inglés y estadística.

Los usuarios que se tienen dentro de este centro son personas que viven en la misma ciudad, familiares de alumnos, personal del área de Mantenimiento del campus y familiares de los mismos. También se cuenta con personas que viven en colonias cercanas del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.

3.2.3 Participantes

Para la selección de los participantes de ésta investigación, fue necesario analizar y estudiar a los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje del ITESM campus Puebla. Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que este tipo de muestras se consideran como homogéneas pues en estas las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien, rasgos similares y tiene la finalidad de centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.

Este estudio se realizó a 25 alumnos de nuevo ingreso que actualmente están inscritos en el curso de “Habilidades básicas de Informática” y en “Basic English for a Daily Life” del Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla, Se tomaron a esos usuarios porque la matrícula de alumnos en promedio es de 40 a 60. Estos alumnos son de escasos recursos, su edad es entre 16 y 25 años y son de nuevo ingreso cursando su primer curso o taller. Se les contactó vía correo electrónico y de manera presencial frecuentando el Centro Comunitario de Aprendizaje del Campus Puebla a donde algunos de ellos acuden a realizar sus actividades académicas.

3.3 Procedimientos de recopilación de datos

Hernández Sampieri et al. (2006) nos mencionan que una vez seleccionado el diseño de la investigación el cual es no experimental transeccional-descriptivo y este se entiende que es aquel diseño en donde se obtienen datos en un solo momento y tiempo, con la finalidad de sacar una muestra e iniciar con el proceso de recopilación de datos.

A la hora de realizar un estudio de usuarios, el método de recopilación de datos que se aplicará dependerá fundamentalmente de los objetivos trazados. En este caso se desea conocer un conjunto de características propias de un grupo concreto de usuarios las cuáles son las necesidades de información que tienen los usuarios en los Centros Comunitarios de Aprendizaje, por lo que el recurso metodológico utilizado en esta investigación ha sido un instrumento de estudio sociológico de amplia difusión en el ámbito de las ciencias humanas y sociales y en nuestra disciplina.

El instrumento de medición será el cuestionario, este se caracteriza por ser el propio encuestado el que lee el cuestionario y anota la respuesta. El cuestionario ofrece la posibilidad de llegar a un grupo de usuarios dispersos geográficamente en el menor tiempo, así como la mayor posibilidad de sistematización de la información que se obtiene, sin olvidar tampoco que ésta facilita una mayor privacidad y reflexión de las respuestas frente a otros métodos, como pueda ser la entrevista (Hernández Sampieri et al, 2006). También este autor indica que el cuestionario tal vez sea el instrumento más utilizado para la recolección de datos.

Este tipo de instrumento de medición es tan variado como los aspectos que mide, Hernández Sampieri et al. (2006) mencionan que estos son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Este cuestionario será de preguntas cerradas con varias opciones de respuesta, esto quiere decir que se presenta a los usuarios a encuestar la posibilidad de varias opciones de responder a lo que se solicita.

Debemos recordar que la finalidad del cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información relativa a una comunidad investigada a partir de

las variables objeto de investigación que en este caso, serían los usuarios Centros Comunitarios de Aprendizaje de ITESM Campus Puebla.

Para seleccionar una muestra es necesario describir la unidad de análisis en este caso son los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, una muestra es un subgrupo de la población de la cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. (Hernández Sampieri et al, 2006).

El tipo de muestra que se utilizará es una muestra no probabilística, la cual es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de las características de la investigación las cuales son la identificación de las necesidades de información de los usuarios del Centro Comunitario de Aprendizaje, el análisis sobre la perspectiva que estos tienen sobre los servicios de información y por último la sugerencias acerca de los recursos bibliográficos de acuerdo a las necesidades y perfil de cada grupo de estos centros.

Para realizar esta investigación era necesario seleccionar un contexto que permitiera aplicar de una manera adecuada la metodología de trabajo escogida y posteriormente, seleccionar una muestra. En este caso el contexto de esta investigación es El Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla. Se tomará un muestreo aleatoriamente, porque en él todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser extraídos.

El diseño del instrumento como lo es el cuestionario, se realizó de acuerdo a los objetivos de esta investigación y tomaron como base 8 preguntas que tienen relación a estos objetivos como lo son la determinación de necesidades de información que tiene el usuario, su identificación y análisis con relación a los servicios de información ofrecidos y las sugerencias de los recursos bibliográficos que se tienen de acuerdo a las necesidades y perfil de cada usuario dentro Centro Comunitario de Aprendizaje del Campus Puebla.

Se enviará por correo electrónico y presencial la encuesta a los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje del Campus Puebla, posteriormente se recibirán por correo y presencial las respuestas de las mismas. Se analizarán los datos recolectados y se harán gráficos de acuerdo a cada pregunta y respuestas. Se sacarán

las conclusiones pertinentes por cada pregunta, con el propósito de obtener conclusiones finales.

3.4 Procedimientos de Análisis de datos recopilados

Esta investigación se inició con la finalidad de analizar las necesidades que tienen los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje del Campus Puebla. Una vez seleccionado el instrumento de medición el cual es el “Cuestionario”, se tomó una muestra de 25 usuarios y se aplicó dicho cuestionario. A algunos usuarios se les envió por correo electrónico y otros de manera presencial, gracias al apoyo de las personas encargadas del Centro Comunitario de aprendizaje, los cuales nos brindaron la información pertinente para la interacción con los usuarios.

Obteniendo los datos de los resultados que arroje el cuestionario, se realizará una descripción de las respuestas analizadas tomando en cuenta que lo que se requiere saber es sobre las necesidades de información de los Centros Comunitarios de aprendizaje que los usuarios demandan en cada uno de los cursos que reciben. Este procedimiento se dividió en tres secciones, es decir en el instrumento que es el “Cuestionario” se realizaron 9 preguntas las cuales se desglosaron en 4 secciones para su análisis de los resultados obtenidos.

En este tipo de investigación se recolectaron datos muy paralelos, se obtuvo información deseada y se fue colocando en una hoja de Excel, se graficaron los resultados para darles una interpretación de lo general a lo particular.

Capítulo 4 Análisis de los resultados

En el presente capítulo se muestran los resultados del análisis de los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación. Se detallan cada una de las preguntas que se realizaron a los usuarios del Centro comunitario de Aprendizaje del Campus Puebla, se da a conocer una muestra de 25 alumnos, estos son estudiantes de algunos de los cursos impartidos en este centro, los cuales son de escasos recursos, viven en zonas rurales del estado y que comparten un mismo interés el seguir superándose y aprender cada día para enfrentar la sociedad que vivimos.

Estos alumnos a los cuales se tomaron como muestra, se les explicó que el cuestionario aplicado a cada uno de ellos era con la finalidad de obtener información sobre las necesidades de información bibliográfica en su centro comunitario donde toman sus cursos. Fue un poco difícil contactarlos y que respondieran a la petición realizada, pero con el paso de los días contestaron favorablemente el cuestionario.

La recopilación de los datos se realizó por medio de correo electrónico y de manera presencial con los alumnos, se hizo de esta manera pues no todos van al Centro Comunitario del Campus Puebla, algunos tienen la posibilidad económica y utilizan algún internet cerca de sus casas para ingresar a su curso de capacitación.

De acuerdo con el diseño de la pregunta de investigación ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje? Se logró tener una compilación de datos de manera exitosa, las cuales se analizaron en el presente capítulo, cada una de las preguntas plasmadas en el instrumento de medición “Cuestionario” se analizaron y redactaron de acuerdo a la pregunta de investigación y objetivos diseñados, se estudió el espacio web, documentos que apoyan a sus actividades educativas que utilizan los usuarios, en base a lo observado se fueron planteando cada una de las preguntas.

Esto permitió ubicar la percepción general que tienen los alumnos sobre cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje se respondió al objetivo general de la investigación establecido el cual es el siguiente: Determinar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.

A continuación se muestra gráficamente la información obtenida de las respuestas que arrojaron los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.

El cuestionario que se aplicó a los usuarios del Centro Comunitario de aprendizaje se clasificó en tres secciones de acuerdo con los objetivos específicos planteados en la investigación, donde se presentan las tres secciones con una descripción detallada sobre los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario aplicado.

4.1.- Identificación de las necesidades de información

En esta sección se analizó de manera general la percepción que tiene los alumnos sobre las necesidades de información, asimismo se clasificó como la primera sección del análisis de los resultados obtenidos del cuestionario. Posteriormente se grafican esos resultados para su análisis y se colocan los resultados obtenidos de las mismas.

De acuerdo al siguiente objetivo establecido:

Identificar las necesidades de información de los usuarios del Centro Comunitario de Aprendizaje, se redactó de esta manera considerando muchos factores que se reflejaron a la hora de analizar el sitio web donde los usuarios toman sus cursos, por ejemplo se tomó como base la idea de tener acceso a alguna biblioteca que los apoye a obtener información bibliográfica para cubrir sus necesidades académicas, otro de los factores es la capacitación al uso de la tecnología del sitio web que ellos utilizan, algunos de los usuarios no tienen una visión sobre la manera de cómo funciona el sistema, mucho menos saben qué tipo de herramientas o documentos educativos pueden apoyarlos para concluir sus actividades.

Las respuestas obtenidas a las preguntas de investigación 1.1, 1.2 y 1.3, se detallaron gráficamente de la siguiente manera:

1.1.- ¿Tienes acceso a alguna biblioteca?

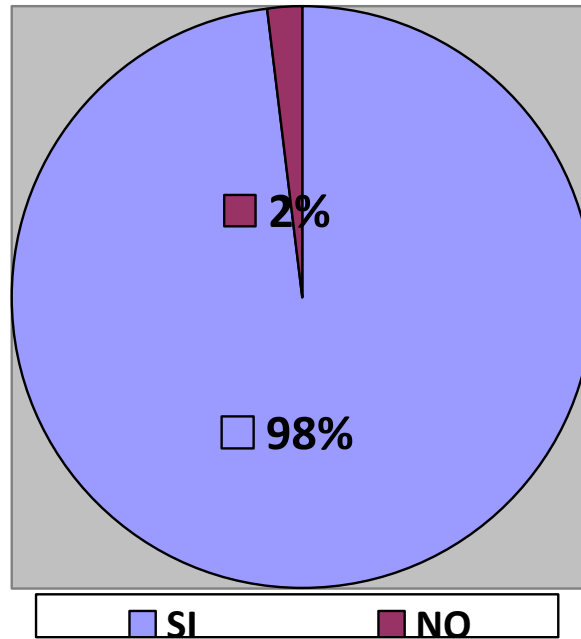


Figura 3: Gráfica correspondiente a la pregunta 1.1

En la figura 2 de acuerdo a la pregunta 1.1 existe la mayoría de los usuarios que acuden a una Biblioteca, el resultado es el 98% y solo el 2% no han tenido acceso a alguna biblioteca por otras circunstancias. De acuerdo a este resultado se percibe que los servicios que ofrece el Centro Comunitario de Aprendizaje no está contemplando la capacitación sobre el uso y visita de una Biblioteca para satisfacer las necesidades de información que estos demandan.

1.2.- ¿Qué tipo de documentos buscas cuando acudes a una biblioteca?

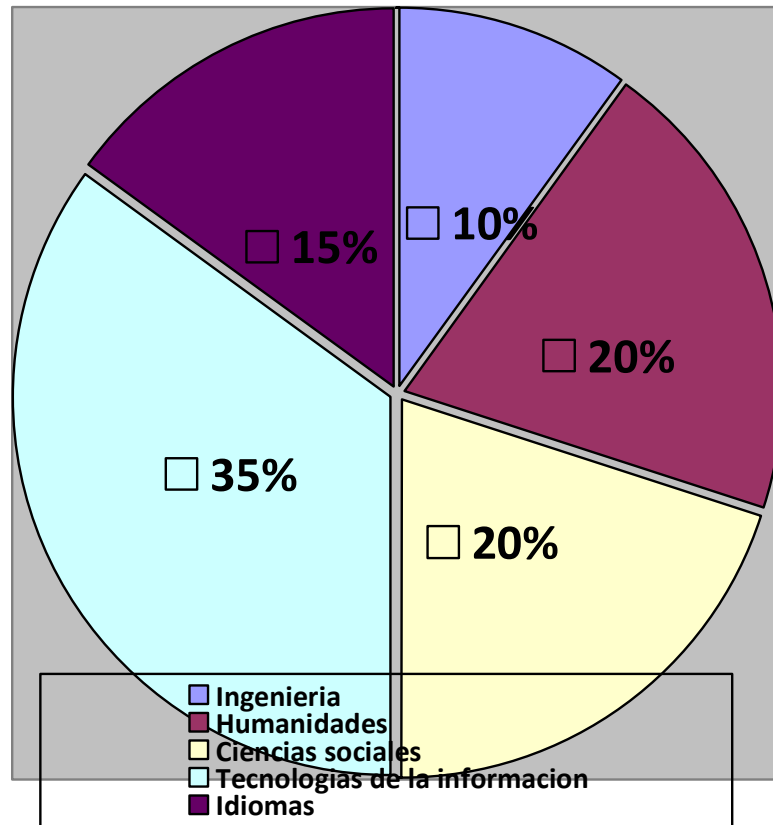


Figura 4: Gráfica correspondiente a la pregunta 1.2

En la figura3 de acuerdo a la pregunta 1.2 se analizó los tipos de documentos que los usuarios usan cuando acuden a una biblioteca, se pudo percibir con las respuestas siguientes, el 35% de los usuarios buscan más documentos acerca de las tecnologías de información, como pueden ser también documentos de informática, computación, etc., y solo el 10% utilizan documentos referentes a Ingenierías. Esto se debe a que la mayoría de los documentos que buscan los usuarios es porque están en el curso básico de informática y solo les interesa información que les compete.

1.3.- ¿Al inicio del curso recibiste alguna capacitación en el uso adecuado de las herramientas de apoyo que ofrece el portal de los Centro Comunitarios de Aprendizaje?

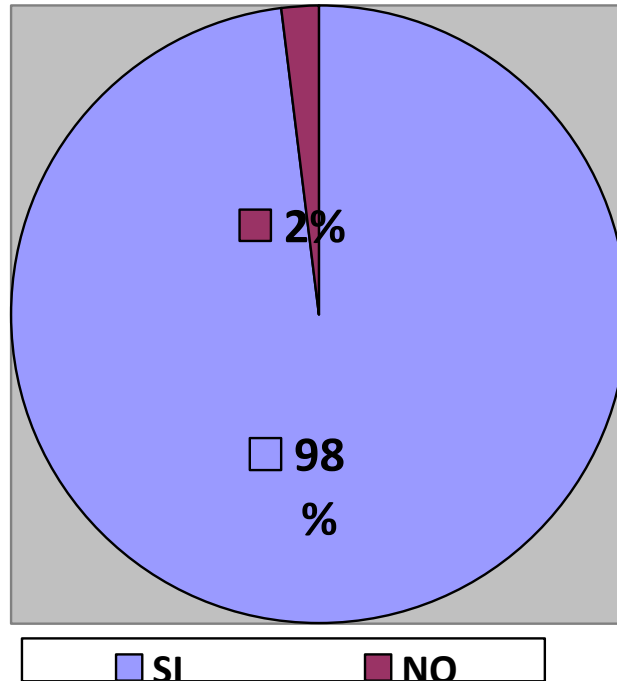


Figura 5: Gráfica correspondiente a la pregunta 1.3

En la figura 5 de acuerdo a la pregunta 1.3 se analizó sobre la capacitación que han recibidos los usuarios al ingresar a algún curso en los Centros Comunitarios de Aprendizaje, donde logramos obtener un 98% que respondieron que si han recibido capacitación y solo el 2% no la tuvieron.

En la primera sección ayudaron a llevar a cabo la solución al primer objetivo específico de la investigación, el cual es: Identificar cuáles son aquellas necesidades de información que tienen los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, de acuerdo a las tres preguntas aplicadas en el cuestionario se obtuvo lo siguiente: se identificó que los usuarios que acuden a una biblioteca tienen la necesidad de buscar información acerca de las tecnologías de información, que pocos son los alumnos que no recibieron capacitación para el uso de las herramientas y que no saben utilizarla.

Las preguntas analizadas y colocadas en el instrumento de medición, se realizaron de acuerdo al objetivo comentado anteriormente, se tomaron referencias básicas para la construcción de las mismas, como por ejemplo se entabló comunicación con algunos usuarios que visitan el centro comunitario del ITESM Campus Puebla, con el propósito de saber cuáles necesidades de información son más demandadas y que requieren para el desarrollo educativo del usuario.

4.2.- Acerca de la perspectiva que tienen los usuarios en relación a los servicios de información.

Para analizar esta segunda sección se requirió analizar el segundo objetivo específico de la investigación el cual es:

Conocer la perspectiva que tiene los usuarios en relación a los servicios de información del Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla, se realizaron dos preguntas cerradas y una abierta esta con la finalidad de analizar a fondo la percepción que tiene los usuarios sobre los servicios que el centro comunitario ofrece en el momento de inscribirse a un curso. Por ejemplo la frecuencia con la que los usuarios interactúan con el tutor que los asesora en sus actividades, si su relación es buena, si les apoya realmente o no tienen conocimiento alguno sobre la función de este. Entonces se muestran las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas: 2.1, 2.2 y 2.3.

2.1.- ¿Con qué frecuencia estás en comunicación con tu tutor del curso?

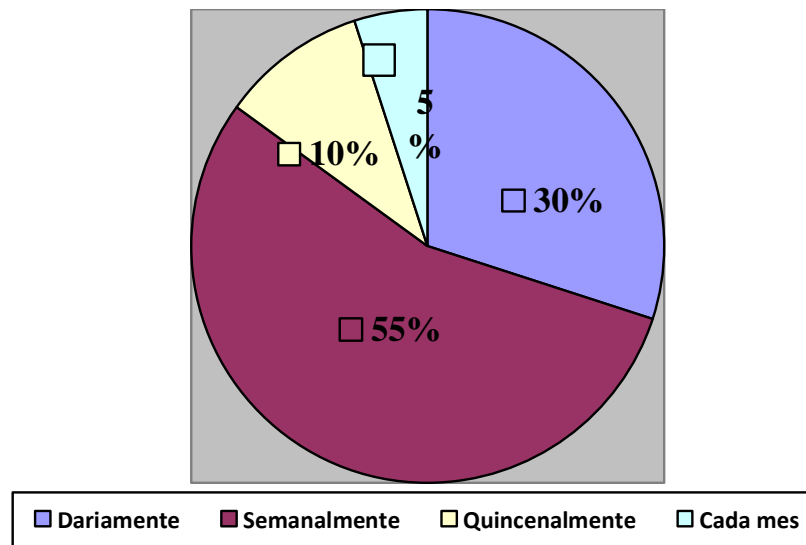


Figura 6: Gráfica correspondiente a la pregunta

En la figura 6 de acuerdo a la pregunta 2.1 se puede percibir que el 55% de los usuarios acuden solo semanalmente están en comunicación con su tutor del curso, sin embargo el 30% de ellos diariamente interactúan, se percibe que el 5% solo cada mes acude a el apoyo u orientación del tutor de su curso y esto puede perjudicar el desempeño académico del alumno.

2.2.- ¿Con qué frecuencia lees los materiales complementarios que te dejan para realizar tus tareas del curso?

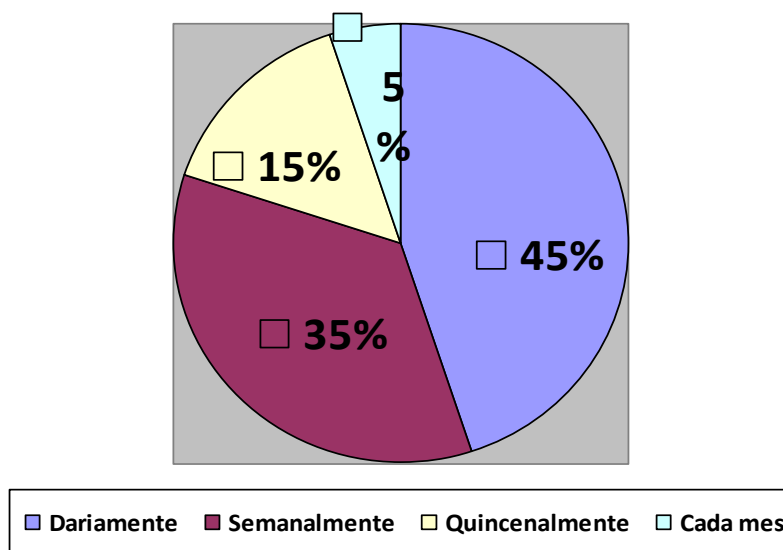


Figura 7: Gráfica correspondiente a la pregunta 2.2

En la figura 7 de acuerdo a la pregunta 2.2 se analizan la frecuencia con la que los usuarios utilizan el material complementario que deja su tutor en el portal, con la finalidad de desarrollar sus actividades de cada curso. Donde el 45% consultan el material diariamente y solo el 5% lo consultan cada mes.

2.3.- ¿Qué tipo de información bibliográfica te gustaría encontrar en el portal de CCA'S que apoye a tus actividades académicas?

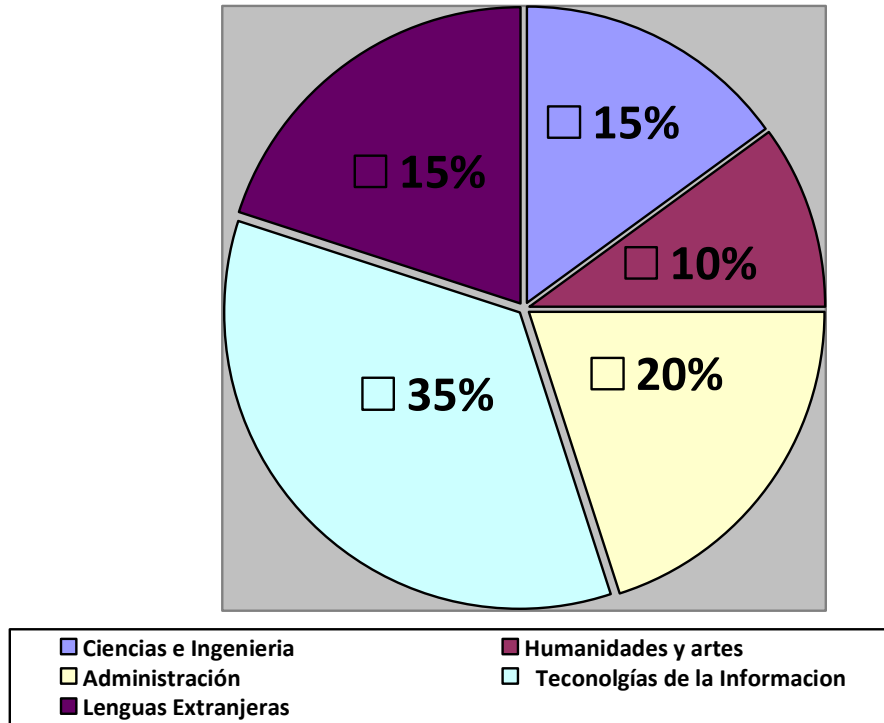


Figura 8: Gráfica correspondiente a la pregunta 2.3

En la figura 8 de acuerdo a la pregunta 2.3 se analizó el tipo de información bibliográfica que les gustaría encontrar en el portal del Centro Comunitario de Aprendizaje que apoye a tus actividades académicas. El 35% de los usuarios requieren información acerca de las Tecnologías de Información para apoyar a sus cursos y complementar sus actividades satisfactoriamente. Solo el 10% requieren información de humanidades y Artes.

Se llegó a la conclusión que tres datos fueron el resultado de esta pregunta, en donde la mayoría de los usuarios optan por la creación de un blog donde puedan tener acceso a información que requieran, donde se coloquen links de diversas bases de datos y tengan acceso a consultarlas e una biblioteca. Estos comentarios son de mucha ayuda para mejorar los servicios que el Centro Comunitario de Aprendizaje oferta en su página, ellos como usuarios necesitan información que realmente apoye a complementar sus actividades académicas.

Estas respuestas de la segunda sección ayudaron a alcanzar el siguiente objetivo de investigación, el cual es conocer la perspectiva que tiene los usuarios en relación a los servicios de información del Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla, de acuerdo a las tres preguntas aplicadas en el cuestionario se obtuvo lo siguiente: que los usuarios tienen una perspectiva buena sobre la interrelación que existe en línea con su tutor del curso, que los materiales que complementan sus actividades académicas las utilizan diariamente y los tipos de información bibliográficas que utilizan son referentes a las tecnologías de información.

4.3.- Sugerencias acerca de los recursos bibliográficos de acuerdo a la necesidad de cada grupo de usuario.

En esta tercera sección se analizaron tres preguntas de las cuales se obtuvieron resultados para responder al objetivo siguiente:

Sugerencias de acuerdo a las necesidades de recursos bibliográficos que tienen los usuarios del Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla. En esta sección se detallan los temas y tipos de información bibliográfica que utilizan frecuentemente en sus actividades académicas, así como el idioma que usan en los materiales complementarios de cada curso.

A continuación se muestran las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas:

3.1, 3.2 y 3.3.

3.1.- ¿Cuáles son los temas que utilizas frecuentemente para realizar alguna actividad del curso que tomas en el CCA?

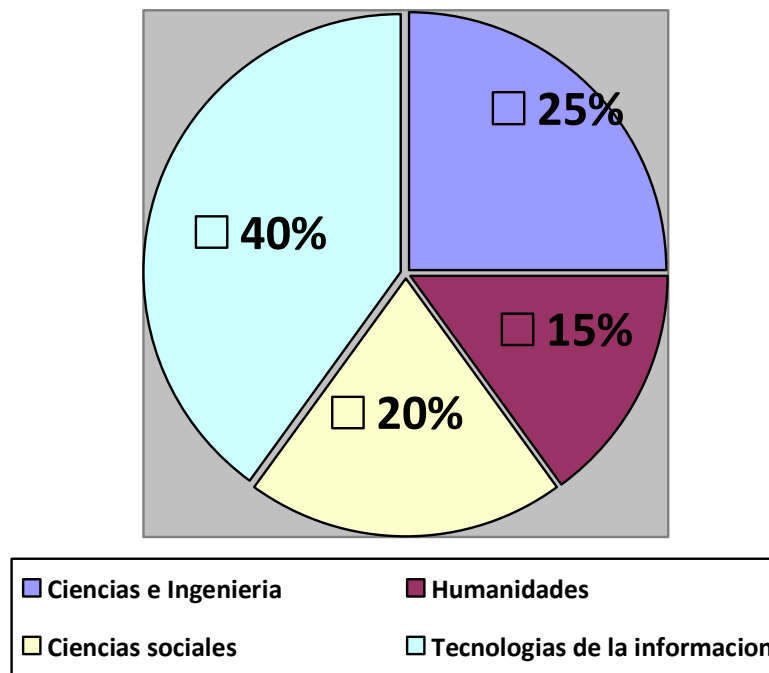


Figura 9: Gráfica correspondiente a la pregunta 4.

En la figura 9 de acuerdo a la pregunta 3.1 se fueron detectando las necesidades de información bibliográfica, se percibe que en esta tercera pregunta los temas que utilizan frecuentemente para complementar sus actividades del curso. El tema más utilizado es el de las Tecnologías de información con un 40% y el tema menos utilizado es de Humanidades con un 15%. Es decir, que los usuarios requieren información sobre tecnologías, informática, computación o temas del mismo interés.

3.2.- ¿Cuáles son los idiomas que utilizan para el desarrollo de tus lecturas o documentos de tu curso?

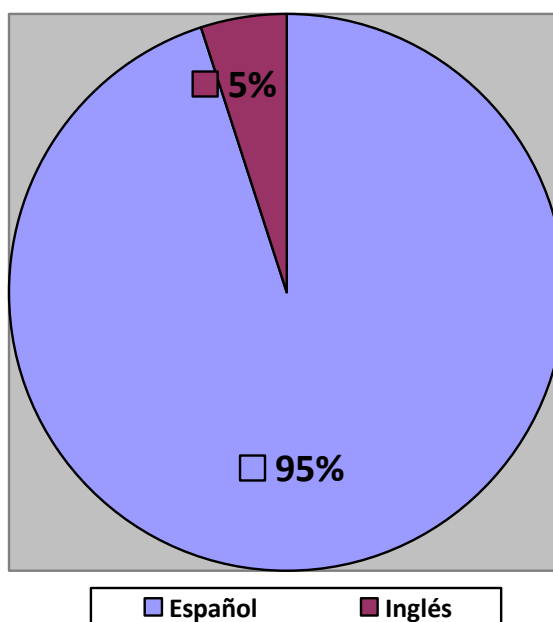


Figura 10: Gráfica correspondiente a la pregunta 3

En la figura 10 de acuerdo a la pregunta 3.2 los idiomas que utilizan los usuarios para el desarrollo de tus lecturas o documentos de su curso es el 95% Español y solo el 5% utiliza el idioma Inglés. Con esto se puede percibir que los usuarios buscan el idioma español como opción fundamental para complementar sus actividades académicas.

3.3.- Comentarios o sugerencias que puedan apoyar en el desarrollo del curso del Centro Comunitario de Aprendizaje.

De los comentarios o sugerencias que logré obtener del instrumento aplicado fueron las siguientes:

- ✓ Crear un apartado o blog en la página de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, donde puedan encontrar información que necesitan para desarrollar sus actividades de cada curso en el cual se inscriben.
- ✓ Colocar links donde los usuarios puedan acceder desde su portal de alumnos a diversas bases de información donde puedan cubrir sus necesidades bibliográficas básicas.
- ✓ Tener acceso a una biblioteca que realmente cubra sus necesidades de cada actividad de sus cursos, porque en la página aparecen varias ayudas que a veces no funcionan.

En la pregunta 3.3 no se realizó gráfico para colocar los resultados, ya que la pregunta fue abierta con la finalidad de recabar información acerca de las sugerencias o comentarios que puedan apoyar en el desarrollo del curso del Centro Comunitario de Aprendizaje.

En esta última sección se alcanzó el tercer objetivo específico de la investigación el cual es el siguiente: sugerencias de acuerdo a las necesidades de recursos bibliográficos que tienen los usuarios del Centro Comunitario de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla, de acuerdo a las tres preguntas aplicadas en el cuestionario se obtuvo los usuarios requieren al máximo material complementario en el idioma español, pero que si es necesario tener un blog de información bibliográfica dentro de su portal, que cubra sus necesidades académicas

El análisis de los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de los datos fueron favorables y se cumplió la pregunta de investigación así como los objetivos expuestos en el planteamiento del problema, ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje?, estas necesidades se desglosaron según los objetivos de esta investigación, el primordial es determinar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje. De aquí se categorizaron tres específicos y de acuerdo a ellos se construyeron las preguntas del cuestionario aplicado a los usuarios de los Centros.

Se identificaron las necesidades de información que los usuarios demandan y requieren para cubrir sus actividades académicas, como lo es el uso de una biblioteca, curso de capacitación y documentos que más utilizan en sus cursos. Otra de las necesidades adquiridas fueron los servicios ofrecidos en este Centro comunitario de Aprendizaje, como la comunicación constante con el tutor en línea del curso, la cual es buena, están en contacto continuo con el tutor y la información de apoyo a sus actividades, las utilizan de la mejor manera, lo que si sugieren es un blog donde contenga información de los cursos que ofertan, como links a páginas de ayuda para complementar su actividades.

Capítulo 5 Conclusiones

Los Centros Comunitarios de Aprendizaje tienen la finalidad de apoyar a personas de diversas comunidades de escasos recursos y que tienen un rezago educativo. El usuario dentro de estos centros comunitarios es el primordial, al que se le brinda el servicio, es por ellos que se realiza esta investigación y se desarrolla una propuesta de creación de un espacio web que dentro del portal del Centro Comunitario de Aprendizaje en donde el usuario pueda localizar información bibliográfica, el tutor y personal encargado de los centros comunitarios de aprendizaje tendrán que actualizar periódicamente con la información adecuada a lo que están cursando los usuarios.

Mediante la recopilación de datos se logró responder a la pregunta de investigación y a los respectivos objetivos, además que los resultados obtenidos de ésta investigación fueron de gran utilidad para la detección de las necesidades de información y para el cumplimiento del planteamiento del problema. De acuerdo a lo mencionado se asume que decisivamente existen actualmente en el centro comunitario de aprendizaje del ITESM Campus Puebla necesidades de información, por lo que esto impacta los usuarios que toman algún curso en este.

Por medio de la realización de un análisis de los resultados en este caso utilizando como instrumento el cuestionario, se lograron establecer datos que son pieza clave y que ayudaron a dar coherencia a esta investigación.

5.1 Hallazgos

En la presente investigación se fueron analizando y descubriendo hallazgos en base al instrumento de recopilación de datos " cuestionario" que se aplicó, se obtuvieron datos que fueron localizados por el investigador directamente, su valor es admisible dentro de los restrictivos del caso analizado, solo los usuarios del Centro Comunitario de Aprendizaje que toman su primer curso es a los que se seleccionaron para tomar muestra de esta investigación.

Cada uno de los hallazgos que se recolectaron por medio de la aplicación del cuestionario, se categorizaron en tres secciones, las cuales se clasificaron las preguntas del instrumento de medición con la finalidad de resolver los objetivos planteados en la investigación.

La recopilación de datos reflejó buena satisfacción, se obtuvieron datos importantes y determinantes que se presentaron de manera gráfica y entendible para su mejor comprensión sin afectar las respuestas de los mismos. El investigador no fue influyente en los usuarios para contestar el cuestionario, cada usuario lo respondió de manera personalizada y respondiendo según sus necesidades informativas.

En esta investigación se analizó y determinaron las necesidades de información que demandan los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, gracias al apoyo y autorización con las personas encargadas de estos Centros Comunitarios de Aprendizaje del ITESM Campus Puebla.

5.3 Recomendaciones

En esta investigación se indica la primordial sugerencia para los estudios futuros que pretendan analizar las necesidades de información bibliográfica que los usuarios demandan en los Centros Comunitarios de Aprendizaje, es contar con un portal o blog donde el usuario pueda obtener información de cada uno de los temas fines con el curso que vayan desarrollando, proporcionarle las herramientas bibliográficas básicas y necesarias para complementar sus actividades académicas y tener un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

Algunas de las recomendaciones que se pretenden llevar a cabo son:

- 1.- Utilizar en el próximo estudio de usuarios otros métodos y técnicas además del instrumento “cuestionario” utilizado en este primer estudio.
- 2.- Realizar un estudio de necesidades posterior a la puesta en marcha en el Centro Comunitario de Aprendizaje Campus Puebla con el objetivo de analizar si realmente los fondos bibliográficos cumplen con las necesidades de estos Centros Comunitarios.
- 3.- Ofrecer participación a la comunidad de usuarios de los CCA´s en el proyecto que se lleva a cabo.
- 4.- Revisar al menos cada fin de cursos la información bibliográfica que proporcionan a sus alumnos, con la finalidad de tenerlos actualizados y a la vanguardia de las tecnologías educativas.

5.4 Conclusiones

Las necesidades de información bibliográficas son esenciales en los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje. El usuario es pieza clave, donde el centro comunitario va a proveer a este de información elemental para su desarrollo académico, en donde este centro debe tener al menos documentación básica de cada uno de los cursos que imparte, el éxito va a depender del buen servicio que se brinde a estos usuarios.

Para esta investigación la opinión de los usuarios que están tomando su primer curso en los Centros Comunitarios de aprendizaje es muy importante, en este caso la pregunta que orientó esta investigación fue: ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje?.

La forma de obtener la información fue variada pero se logró el propósito de la investigación, el cual es determinar las necesidades de información de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje, se obtuvieron resultados óptimos, de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, en esta se pudo lograr lo siguiente:

1. Identificar cuáles son las necesidades de información que los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje expresaron mediante la realización del cuestionario.
2. Se analizó y se tuvo una perspectiva por parte los usuarios en relación a los servicios de información que ofrecen los Centros Comunitarios de Aprendizaje.
3. Se obtuvieron sugerencias de acuerdo a las necesidades que los usuarios de Centros Comunitarios de Aprendizaje perciben en cuanto a información bibliográfica.

Considero que esta investigación es muy importante para que se haga conciencia de que la información que se transmite y plasma tanto de manera presencial como en el portal educativo de estos centros es pieza clave para la formación de los usuarios que toman algún curso.

Bibliografía

Achen, Paris (2002). Educating Hispanic Immigrants. *Houston Chronicle*. Recuperado el 07 de Abril del 2010.

<http://www.mexicoinfo.com/leadstories/chron/educatehisp.htm>

Bacre Parra V. y Aguilar Ayón A. (2002) *Kaltaixpetaniloan: Casa donde se abre el espíritu*. México, D.F.: Litográfica Ingramex

Bolívar A. (2000). *Los Centros educativos como organizaciones que aprenden: Promesa y realidades*. Madrid: La Muralla.

Calva González J. (1995) *Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Carrión del Rey K. (2004). *Estudio de necesidades de información en los CCA'S y diseño de políticas de desarrollo de colecciones para la BPI*. Culiacán, Sinaloa.

Centros Comunitarios de Aprendizaje (2010) Red de Centros comunitarios de aprendizaje del Instituto Tecnológico y de Estudios. Recuperado el 22 de Enero del 2010. http://www.cca.org.mx/portalcca/donde_estamos/homedoc.htm

Centros Comunitarios de Aprendizaje en Colombia. (2010). Recuperado el 28 de Agosto del 2010. http://noticias.universia.net.mx/tag/aprendizaje_cca/

Centros Comunitarios Inteligentes (2010). Centros Comunitarios Inteligentes
Centroamérica. Recuperado el 13 de Marzo del 2010.
http://www.centroamerica.tv/es/index/centros_comunitarios_inteligentes_0

De Torres Ramírez I. (1998) *Las fuentes den información: estudios teórico-prácticos*.
Madrid: Editorial Sintesis.

Descuidados Centros Comunitarios de Aprendizaje. (s.a., s.f.). Recuperado el 21 de
enero del 2011.

<http://www.mensajeroqueretaro.com/2010/09/descuidados-centros-comunitarios-de-aprendizaje-cca-requieren-mayor-atencion>

Drewelow R. (2009). Community Learning Center offers a variety of programs for
residents. *McClatchy - Tribune Business News*. Washington. Recuperado el 24
de Marzo del 2010.
<http://0proquest.umi.com.millennium.itesm.mx/pqdweb?did=1913133761&sid=7&Fmt=3&clientId=23693&RQT=309&VName=PQD>

Folster, M. (1989) A study of the use of information sources by social science
researchers. En *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 15, no. 1, 7-11.

Gobierno de Nuevo León (2009). Centros Comunitarios de Desarrollo Social.
Recuperado el 14 de Marzo del 2010.
<http://www.nl.gob.mx/?P=centroscomunitarios>

Gómez Díaz, M. y Almazán, R. S. (2009). Gestión del conocimiento estrategia de
vinculación en los centros comunitarios de aprendizaje. *ACM International*

Conference Proceeding Series, vol. 390. Digital Government Society of North America, 134-142.

González Teruel, A. (2005) *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón, Asturias: Trea

Hernández Salazar P. (2007) La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, Vol. 17, no. 2. Pp. 103-121.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Huerta, E. y Sandoval R. (2007). *Digital literacy: problems faced by telecenter users in Mexico*. *Journal of Information Technology for Development*. Vol. 13, no. 3. Pp. 217-232.

Larson, R.C. y Murray, M. E. (2006) *Distance learning as a tool for poverty reduction and economic development: a focus on two countries, China and Mexico*. LINC, Learning International Networks Consortium Center for Engineering Systems. Cambridge, Massachusetts USA.

- Maslow A. (2005). *El management según Maslow: una visión humanista para la empresa de hoy*. Barcelona: Paidós.
- Münster I. (2003) A study of the information needs, habits and characteristics of Humanities and Social Science Researchers. *Información, Cultura Y Sociedad*. n.8 Ene. /Jun. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Naranjo V. y Álvarez Z. (2003). *Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer*. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.
- Noticias Universia (2007) Capacitará Campus Puebla a internos del Cereso. Recuperado el 20 de enero del 2011.
[HTTP://NOTICIAS.UNIVERSIA.NET.MX/VIDAUNIVERSITARIA/NOTICIA/2007/05/08/41258/CAPACITARA-CAMPUS-PUEBLA-INTERNOS-CERESO.HTML](http://NOTICIAS.UNIVERSIA.NET.MX/VIDAUNIVERSITARIA/NOTICIA/2007/05/08/41258/CAPACITARA-CAMPUS-PUEBLA-INTERNOS-CERESO.HTML)
- Noticias Universia (2009) Construye Tec Centro Comunitario de Aprendizaje en Veracruz. Recuperado el 3 de Febrero del 2011.
<http://noticias.universia.net.mx/tiempolibre/noticia/2009/04/03/16292/construye-tec-centro-comunitario-aprendizaje-veracruz.html>
- Núñez P. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. *ACIMED [online]*. Vol.12, n.5 ISSN 1024-9435.
- Pérez, S. G. (2004) *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. I. Métodos. 4ª Edición. Ed. La Muralla. Madrid, España.

Portal informativo ITESM (2011) Historia del ITESM Campus Puebla. Recuperado el 09 de Febrero del 2011.

http://www.itesm.edu/wps/portal!/ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iLUOcwD6cgY0N3x0AzA08TCxdjtxAvAyDQDwfpMI3dnf0MDH3MTDwNwozMDDyMw0ONAgNNjbwNIBIGAAjgb6fh75uan6BdnZaY6OiooAHSFHHw!!/dl3/d3/L0IDU0IKSWdra0EhIS9JTIBQUlpQ2dBek15cUEhL11CSIAxTkMxTktfMjd3ISEvN184VUNWSEJSMzFHQVE2MEk0OEQzRIRKMDAwMw!!/?WCM_PORTLET=PC_7_8UCVHBR31GAQ60I48D3FTJ0003_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/migration/PUE2/Puebla/Acerca+del+Campus/Historia/

Portal informativo ITESM (2010). Recuperado el 24 de Enero del 2011.

[http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/por+tema/educacion/not\(22oct10\)ibm](http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/por+tema/educacion/not(22oct10)ibm)

Portal Informativo ITESM (2010). Internos del CERESO de Puebla concluyen sus estudios en línea. Recuperado el 10 de Febrero del 2011.

[http://www.itesm.edu/wps/portal/noticias?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/migration/tesmv22/tecnol_gico+de+monterrey/portal+informativo/por+tema/institucionales/not\(20jul10\)cereso](http://www.itesm.edu/wps/portal/noticias?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/migration/tesmv22/tecnol_gico+de+monterrey/portal+informativo/por+tema/institucionales/not(20jul10)cereso)

Presidencia de la República (2007) *Plan Nacional de Desarrollo*. Recuperado el 14 de Marzo del 2010.

http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/marcojuridico/PND_2007-2012.pdf

Programa Comunitario Rural (s.a., s.f.). Recuperado el 14 de Marzo del 2010.

http://www.mexfam.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=89

Ruíz Laura (2004). Red de Centros Comunitarios de Aprendizaje: “Una estrategia para apoyar la inclusión social y el desarrollo de agentes de cambio”. *Revista Educa*.
http://www.ateneonline.net/datos/01_4_Ruiz_Laura.pdf

Red de Incubadoras Sociales del Tecnológico de Monterrey. (2001) Centros Comunitarios de Aprendizaje. Recuperado el 01 de Marzo del 2010.
http://www.cca.org.mx/portalcca/casa_promotor/queescca/homedoc.htm

Romanos de Tiratel, S. (1998) Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas. *Revista digital de bibliotecas y bibliotecología*. Buenos Aires. Recuperado el 7 de Abril del 2010.
<http://www.benhib.gov.ar/libraria/libraria2.htm>

Santos Rosas A. y Calva González J. (1997). Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. *Revista UCM*. Recuperado el 09 de Abril del 2010. <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF>

Sanz Casado E. (1994a). *Aplicaciones de los estudios de usuarios. Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.

Sanz Casado E. (1994b). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.

Secretaría de Desarrollo Social (2007). *Microrregiones. Centros Comunitarios de Aprendizaje*. Recuperado el 04 de Marzo del 2010.
<http://www.microrregiones.gob.mx/cca/cca.php?txt=0>

Snyder M. (2000). *Hispanic immigrants lagging farbehind*. Houston Chronicle.
Recuperado el 12 de Abril del 2010.

<http://www.mexico-info-com/leadstories/chron/hispeducation.htm>

Torres, R. M. (1998). Comunidad de Aprendizaje: una iniciativa de la fundación Kellogg para América Latina y el Caribe. *Novedades Educativas*, N° 94, Buenos Aires

Universidad Tec Milenio (2010) Acceden comunidades menos favorecidas a preparatoria del Tecnológico de Monterrey. Recuperado el 04 de Febrero del 2011. <http://www.tecmilenio.edu.mx/noticias/enprensa/index2.php?id=297>

Valls R. (2005) Los educadores y las educadoras sociales en las comunidad de aprendizaje. Recuperado el 7 de Abril del 2010.
<http://www.eduso.net/?b=7&n=145>

Anexo 1: Cuestionario

Cuestionario de las Necesidades de Información sobre los Centros Comunitarios de Aprendizaje.

Fecha de aplicación: _____

Instrucciones: Lee cuidadosamente y contesta brevemente lo que se indica, marcando con una x la respuesta correcta

1.- ¿Tienes acceso a alguna biblioteca?

Si _____ No _____

2.- ¿Con qué frecuencia estás en comunicación con tu tutor del curso?

Diariamente _____

Semanalmente _____

Quincenalmente _____

Mensualmente _____

3.- ¿Cuáles son los temas que utilizas frecuentemente para realizar alguna actividad del curso que tomas en el CCA?

Ciencias e Ingeniería _____ Humanidades _____ Ciencias Sociales _____

Tecnologías de la Información _____

4.- ¿Con qué frecuencia lees los materiales complementarios que te dejan para realizar tus tareas del curso?

Diariamente _____ Semanalmente _____ 1 vez al mes _____ Nunca _____

5.- ¿Qué tipo de documentos buscas cuando acudes a una biblioteca?

Humanidades_____ Tecnología_____ Idiomas_____

Ingeniería_____ Administración_____ Ciencias sociales_____

6.- ¿Qué tipo de información bibliográfica te gustaría encontrar en el portal de CCA'S que apoye a tus actividades académicas?

Ciencias e ingeniería_____ Tecnologías de la información_____

Humanidades y artes_____ Administración_____ Lenguas Extranjeras_____

7.- ¿Cuáles son los idiomas que utilizan para el desarrollo de tus lecturas o documentos de tu curso?

Español_____ Inglés_____

8.- ¿Al inicio del curso recibiste alguna capacitación en el uso adecuado de las herramientas de apoyo que ofrece el portal de los Centro Comunitarios de Aprendizaje?

Si_____ No_____

9.- Comentarios o sugerencias que puedan apoyar en el desarrollo del curso del del CCA.

¡Gracias por el apoyo!