



EL COLEGIO DE MEXICO, A. C.

**BIBLIOTECA DANIEL COSÍO VILLEGAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA**

**PROPUESTA DE CONTENIDOS PARA
UN SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA
PARA MIGRANTES CENTROAMERICANOS EN TRÁNSITO**

Tesis presentada por

NORA DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ

Para optar por el grado de

MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA

Directora de tesis

DRA. MARÍA LOURDES QUIROA HERRERA

Lectoras de tesis

DRA. MARÍA GUADALUPE VEGA DÍAZ

MTRA. PILAR MARÍA MORENO JIMÉNEZ

MÉXICO, D.F.

Diciembre 2012

TABLA DE CONTENIDOS

Índice de gráficas	v
Índice de figuras	vii
Índice de tablas	viii
Agradecimientos	x
Dedicatoria	xii
Introducción	
Justificación	1
Objetivos del estudio	5
Preguntas de investigación	6
Capítulo 1 Marco teórico	
1.1 Necesidades de información y estudios de necesidad	7
1.2 Modelos para el estudio de las necesidades de información	10
1.3 Servicios bibliotecarios	13
1.3.1 Servicios de referencia	14
1.3.2 Servicios de información en línea	16
1.4 Usuarios de la información	19
1.5 Habilidades digitales	21
Capítulo 2 Migración e información	
2.1 Causas de la migración internacional en Centroamérica	26
2.2 Migración y derechos humanos e información estadística	28
2.3 Exclusión y acceso a la información	30
2.4 Organizaciones pro migrantes de México y Centroamérica	32
2.5 Legislación mexicana sobre migración	35
Capítulo 3 Antecedentes sobre los servicios y necesidades de información para migrantes	
3.1 Servicios bibliotecarios y de información para migrantes	37
3.2 Necesidades de información de usuarios migrantes	43

Capítulo 4	Metodología	49
4.1	Escenario: La Casa del Migrante de Lechería	50
4.2	Sujetos de estudio	52
4.3	Muestra	53
4.4	Instrumento	54
	4.4.1 Variables	55
	4.4.2 Elaboración de preguntas	55
	4.4.3 Prueba piloto	56
	4.4.4 Validación de expertos	57
	4.4.5 Aplicación del cuestionario	59
	4.4.6 Codificación de datos	60
4.5	Portales web para migrantes	60
4.5.1	Muestra	60
4.5.2	Criterios para el análisis de los portales web	62
Capítulo 5	Presentación y análisis de los resultados	
5.1	Descripción de los resultados	64
5.1.1	Características socio-demográficas de los usuarios migrantes centroamericanos	64
5.1.2	Necesidades de información de los usuarios migrantes centroamericanos	77
5.1.3	Apoyo durante el tránsito por México	82
5.1.4	Habilidades y uso de las Tecnologías de la información y la comunicación	85
5.1.5	Alfabetización en tecnologías de la información	90
5.1.6	Análisis de buenas prácticas en portales web para migrantes	91
5.2	Análisis de los resultados	
5.2.1	Características sociodemográficas de los usuarios migrantes centroamericanos	98
5.2.2	Necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito	101
5.2.3	Conocimientos de sus derechos y apoyos recibidos	104
5.2.4	Habilidades digitales y uso de las TICs	105
5.3	Análisis y modificaciones al Modelo NEIN	107
Capítulo 6	Propuesta de contenidos para un servicio de información en línea para usuarios migrantes centroamericanos en tránsito	109

Conclusiones	120
Bibliografía	123
Anexos	
Anexo 1: Formulario para la validación del cuestionario por expertos	132
Anexo 2: Cuestionario	137
Anexo 3: Tablas	141

ÍNDICE DE GRÁFICAS

- Gráfica 1: Estimaciones de volúmenes de población migrante, año 2010
- Gráfica 2: Porcentajes de sexo por países
- Gráfica 3: Porcentaje de edad por rangos
- Gráfica 4: Porcentaje de migrantes por países
- Gráfica 5: Porcentajes del lugar de residencia
- Gráfica 6: Porcentajes de grupos étnicos
- Gráfica 7: Porcentaje de migrantes alfabetizados
- Gráfica 8: Porcentaje de idioma hablado
- Gráfica 9: Frecuencia de lectura y escritura en español por rango de edad
- Gráfica 10: Porcentaje por nivel educativo
- Gráfica 11: Frecuencia de nivel educativo por rango de edad
- Gráfica 12: Porcentaje de actividad a que se dedicaban
- Gráfica 13: Porcentaje de actividad a que se dedicaban por sexo
- Gráfica 14: Porcentaje de actividad a que se dedicaban por rango de edad
- Gráfica 15: Porcentaje de trabajos que realizaban
- Gráfica 16: Tres primeras opciones de gustos y preferencias
- Gráfica 17: Frecuencia de las necesidades de información o temas de interés
- Gráfica 18: ¿Preguntó sobre su necesidad de información o tema de interés?
- Gráfica 19: ¿A quién preguntó sobre el tema que le interesa (necesidad)?
- Gráfica 20: Porcentaje de necesidades de información urgentes
- Gráfica 21: Uso de la información
- Gráfica 22: Porcentaje del momento en que recibió apoyo
- Gráfica 23: Porcentaje de organizaciones y entidades que apoyaron
- Gráfica 24: Porcentaje de conocimientos de sus derechos
- Gráfica 25: Momento en que conoció sus derechos
- Gráfica 26: Porcentaje de uso de Internet
- Gráfica 27: Porcentaje de frecuencia de uso de Internet
- Gráfica 28: Porcentaje de uso de Internet por países
- Gráfica 29: Porcentaje de de las diferentes tecnologías que usa

Gráfica 30: Frecuencia de lugar de conexión a Internet

Gráfica 31: Frecuencia del momento de conexión a Internet

Gráfica 32: Capacitaciones que desean recibir

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo NEIN - Calva

Figura 2: Ubicación de las casas del migrante de Guatemala y México

Figura 3: Interior de la casa del migrante de Lechería

Figura 4: Adaptación al Modelo NEIN para el estudio de necesidades de información de los migrantes

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1: Niveles de escolaridad, alfabetización y desarrollo humano en Centroamérica
- Tabla 2: Clasificación del servicio de referencia - Merlo
- Tabla 3: Clasificación de los servicios digitales - Manso
- Tabla 4: Necesidades de información de los migrantes en las comunidades de destino
- Tabla 5: Componentes de la estimación muestral
- Tabla 6: Cantidad y tipos de preguntas del cuestionario
- Tabla 7: Operacionalización de las variables de la investigación
- Tabla 8: Evaluación de los portales web
- Tabla 9: Estimaciones de volúmenes de población migrante, año 2010
- Tabla 10: Frecuencia y porcentaje por sexo
- Tabla 11: Frecuencia de sexo por países
- Tabla 12: Frecuencia de edad de los migrantes (sin recodificar)
- Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de edad de los migrantes por rangos (edad recodificada)
- Tabla 14: Promedio de edades
- Tabla 15: Frecuencia de sexo de los encuestados por rangos de edad
- Tabla 16: Frecuencia y porcentaje de migrantes por países
- Tabla 17: Frecuencia y porcentajes de migrantes por lugar de residencia
- Tabla 18: Frecuencia y porcentajes de grupos étnicos
- Tabla 19: Frecuencia y porcentaje de migrantes alfabetizados
- Tabla 20: Porcentaje por nivel educativo
- Tabla 21: Frecuencia de nivel educativo por rango de edad
- Tabla 22: Frecuencia y porcentaje de actividad a que se dedicaban
- Tabla 23: Frecuencia de actividad a que se dedicaban por sexo
- Tabla 24: Frecuencia de actividad a que se dedicaban por rango de edad
- Tabla 25: Frecuencia y porcentaje de trabajos que realizaban
- Tabla 26: Tres primeras opciones de gustos y preferencias
- Tabla 27: Frecuencia de las necesidades de información o temas de interés
- Tabla 28: ¿Preguntó sobre su necesidad de información o tema de interés?

- Tabla 29: Frecuencia y porcentaje de a quién preguntó sobre su necesidad de información o tema de interés
- Tabla 30: Frecuencia y porcentaje de necesidades de información o temas urgentes
- Tabla 31: Uso que dará a la información
- Tabla 32: Frecuencia y porcentaje del momento en que recibió apoyo
- Tabla 33: Frecuencia y porcentaje de organizaciones y entidades que apoyaron
- Tabla 34: Frecuencia y porcentaje de conocimientos de sus derechos
- Tabla 35: Frecuencia y porcentaje del momento en que conoció sus derechos
- Tabla 36: Frecuencia del uso de Internet por sexo
- Tabla 37: Porcentaje de la asiduidad con la que usa Internet
- Tabla 38: Porcentaje del uso de Internet por países
- Tabla 39: Porcentaje de las diferentes tecnologías que usan
- Tabla 40: Frecuencia de lugar de conexión a Internet
- Tabla 41: Frecuencia y porcentaje del momento de conexión a Internet
- Tabla 42: Porcentaje de las capacitaciones que desean recibir
- Tabla 43: Tipificación de las necesidades de información de los migrantes
- Tabla 44: Comparación de las necesidades de información en las comunidades de origen y tránsito
- Tabla 45: Categorías de las necesidades de información de los migrantes centroamericanos.

AGRADECIMIENTOS

“Honor a quien honor merece”

José Martí

Culminar la Maestría y la Tesis fue gracias al esfuerzo y la cooperación de muchas personas:

A Olga y Christian quienes cuidaron de Laura por el tiempo que duró la Maestría, mejor de lo que yo hubiera podido hacerlo en esas condiciones.

A El Colegio de México, por la oportunidad de estudiar becada en estos tiempos de crisis. En especial al personal que hacía posible que toda la maquinaria funcionara.

A los profesores de la Maestría por todos los conocimientos compartidos. A mis compañeros de aula, por la convivencia. Hoy que escribo estas líneas me doy cuenta cuánto los recuerdo y extraño y que todo fue parte del aprendizaje.

Al personal de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas porque tan amablemente nos atendió con mucho profesionalismo. Nunca antes había disfrutado tanto estudiar en una biblioteca.

Un agradecimiento especial a la profesora Micaela Chavéz de quien aprendí hasta el último día y quien a pesar de sus responsabilidades y su jerarquía no dudó en ofrecerme su ayuda cuando más lo necesité.

A la profesora Lourdes Guerrero, porque desde que fuera mi tutora siempre me escuchó y pude contar con usted.

A la entrañable Karin Terán por esa manera tan especial de ser, y porque siempre estuviste pendiente que no nos faltara nada.

Al Instituto Centroamericano de Estudios Sociales y Desarrollo -INCEDES- por todo el apoyo brindado para la investigación, a Nancy Sandoval y en especial a Irene Palma por tu cálido acompañamiento, ya que la distancia nunca fue impedimento para contar contigo.

Al profesor Manuel Ángel Castillo por sus ideas, y porque siempre encontré las puertas de su oficina abiertas haciendo espacio en su apretada agenda.

A la Hermana Leticia Gutiérrez de la Pastoral de la Movilidad Humana de México y a la Casa del Migrante de Lechería por permitir realizar la investigación y particularmente a los migrantes centroamericanos que aún cansados colaboraron respondiendo el cuestionario. Sus sueños y sus sonrisas me acompañan desde entonces.

A mi Directora de Tesis, la Doctora Lourdes Quiroa por todo su tiempo, por los desvelos, por su apoyo, sugerencias y conducción. Gracias por defender conmigo este polémico tema.

A las lectoras, la Doctora Guadalupe Vega y la profesora Pilar María Moreno, por sus oportunos e invaluable comentarios para mejorar la tesis.

A Elvira Cedillo, Patricia González, Robert Endean y Estanislao Arauz por las lecturas, observaciones y contribuciones. Por darme tanto ánimo y hacerme sentir qué valía la pena.

Por su inconmensurable apoyo y por el cariño que nos unió aún más en esta etapa, a mis amigas y colegas Rosidalia, Valentina, Debora, Blanca y Regina.

A Valentín Becerril, socio y colega, por haber sido tan buen anfitrión. Tu amistad, hizo la diferencia.

A mis profesores de la Universidad de La Habana: Mirta Botana, Víctor Manuel García-Suárez e Israel Nuñez Paula, fue muy grato hablar sobre el proyecto de tesis y escucharlos nuevamente.

A tod@s mis amig@s, por abrirme las puertas de su casa y de su corazón, dando el toque humano tan necesario. Les envió un fuerte abrazo por el cariño que me prodigaron y aún hoy me brindan.

A todos mis amig@s del COLMEX con quienes comparto tantas historias y afectos.

A mis cuasi hermanos Juan Luis, Gerardo y Reynaldo. Sin su cariño no habría llegado al final.

DEDICATORIA

“Sólo el amor engendra la maravilla”
Silvio Rodríguez, cantautor cubano

A Laura, mi usuaria preferida.
Quizás no entiendas por qué lo hice. Sin embargo fuiste el motor, el sustento, mi Pepe grillo,
y la lucecita que me indicaba el camino cuando todo se tornaba gris y parecía que me perdía.

A mi linda familia, que todos los días estuvieron ahí conmigo, alentándome y queriéndome.

A Ana María Porras por el cariño que siempre me profesaste
y porque sé que esperabas este momento.

A Norma Molina, que llegaste como yo llena de sueños a México y no pudiste terminar tu tesis.
Gracias por los momentos compartidos, aprendí mucho de ti, sobre todo a reír.

A ti, por quererme y acompañarme.

INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACIÓN

Según el informe del 2010 de la Organización Internacional para las Migraciones [OIM] en las próximas décadas se suscitarán cambios respecto a la migración internacional, producidos por diferencias demográficas, los efectos del medio ambiente, las dinámicas políticas y económicas a escala mundial, así como el impacto de la tecnología y las redes sociales. Esos cambios traerán consigo nuevas oportunidades, pero también se originarán nuevos problemas que se sumarán a los existentes (OIM, 2010).

En Centroamérica las desigualdades económicas y sociales, se han agravado en los últimos años provocando que contingentes de hombres, mujeres e incluso niñas, niños y adolescentes emigren de sus países buscando mejorar sus condiciones de vida. Estas desigualdades provocan que cada vez más ciudadanos se sientan excluidos, y encuentren en la migración irregular una alternativa de solución a su situación.

La migración de centroamericanos puede clasificarse en migración internacional de origen, tránsito, destino y retorno; además de la transmigración presente entre los países que comparten fronteras y la elevada migración interna desde zonas rurales a urbanas. Como indica el Informe sobre el desarrollo humano 2009 de la migración interna generalmente se posee menos información, sin embargo, es seis veces mayor que la migración internacional (PNUD, 2009, p. 23).

En Centroamérica, casi el 50% de los 45 millones de habitantes viven en la pobreza (JIFE, 2011). A pesar de lo alarmante de estas cifras, cuando se habla de exclusión social, no significa únicamente que estas personas vivan en condiciones de pobreza, sino que además tienen poco o nulo acceso a la información, lo cual los aparta del ejercicio de la democracia, situación que provoca que en muchas ocasiones, no sientan que son sujetos de derechos y desconozcan los mismos.

Al unísono, se habla de la sociedad del conocimiento (UNESCO, 2005) está caracterizada por una abrumadora cantidad de información, así como tecnologías que surgen y cambian de manera acelerada. No obstante, no todos los países, ni todos sus habitantes, se benefician de esta situación. A las desigualdades sociales se suma una nueva modalidad de desigualdad, la brecha digital que ubica a algunos sectores de la sociedad en desventaja con respecto a otros, debido al poco o nulo acceso a las tecnologías y a que carecen de las competencias informativas que permitan a las personas aprovechar los recursos de información y la información obtenida.

Por lo anterior, resulta perentorio reflexionar sobre la situación antes descrita y desarrollar servicios de información que permitan el acceso a la información a todos los ciudadanos, para que estén en condiciones de tomar decisiones y mejorar su cotidianeidad. Sin embargo, no es suficiente crear servicios de información, es necesario disponer de programas, contenidos e infraestructura para implementar planes de formación en el uso de las tecnologías. En este sentido, Pinto (2009, p. 58) plantea:

[...] urge crear y construir una cultura informacional-digital crítica y responsable, equitativa e incluyente, que facilite la integración de todas las personas como sujetos críticos y activos en la sociedad de la información y del conocimiento. Para ello, se ha de trascender el enfoque utilitarista actual, centrado exclusivamente en el desarrollo de las habilidades mecánicas en el manejo de las TIC, y desarrollar aptitudes y competencias sociocognitivas que permitan avanzar de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento para tod@s.

Pero las estadísticas de la región centroamericana demuestran un panorama muy diferente debido entre otras razones, a:

- 1) la precaria situación de las bibliotecas públicas: según Arias y Camacho (2009) las redes de bibliotecas en Centroamérica no son una prioridad para los gobiernos, por esa razón no se les asignan presupuestos que permitan el desarrollo y mantenimiento de las mismas, lo que provoca que las bibliotecas enfrenten difíciles situaciones para brindar los servicios a la comunidad de usuarios;

2) los bajos niveles de escolaridad, alfabetización y desarrollo humano:

Países	Índice de Desarrollo Humano ¹ -IDH-	Índice de Educación ²	Tasa de alfabetización de adultos ³ % de personas de 15 años y mayores
Costa Rica	0.854	0.883	95.9
Panamá	0.840	0.888	93.4
Belice	0.772	0.762	75.1
El Salvador	0.747	0.794	82.0
Honduras	0.732	0.806	83.6
Guatemala	0.704	0.723	73.2
Nicaragua	0.699	0.760	78.2

Tabla 1 Niveles de escolaridad, alfabetización y desarrollo humano en Centroamérica

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe sobre Desarrollo Humano, 2009

La situación de la región (tabla 1) evidencia la estrecha relación existente entre el no acceso a la educación con la pobreza y exclusión social. La relación con el analfabetismo estriba en que éste impide que las personas adultas sigan aprendiendo a lo largo de la vida (UNESCO, 2010).

La experiencia profesional en el Centro de documentación del Instituto Centroamericano de Estudios Sociales y Desarrollo [INCEDES] permitió conocer la realidad que viven los migrantes centroamericanos cuando deciden emigrar. Debido lo anterior, surgió la idea de profundizar sobre los servicios y el papel que desempeñan los bibliotecarios y profesionales de la información, respecto a esta población.

¹ Es un Índice compuesto que mide el promedio de los avances en tres dimensiones básicas del desarrollo humano: vida larga y saludable, conocimientos y nivel de vida digno (PNUD, 2009).

² Es uno de los tres índices que componen el IDH. Se basa en la tasa de alfabetización de adultos y la tasa combinada bruta de matriculación en primaria, secundaria y terciaria (PNUD, 2009).

³ Es el porcentaje de personas de 15 años o mayores capaces de leer y escribir en relación con la población correspondiente (el total o un sexo determinado) de un país, territorio o zona geográfica determinada, en un momento específico de tiempo, usualmente a mitad de año. Para efectos estadísticos, una persona es considerada alfabetizada si puede leer, escribir y comprender un texto breve y sencillo relacionado con la vida cotidiana (PNUD, 2009).

Para seleccionar la literatura que serviría de marco teórico a esta investigación se revisaron en las bases de datos especializadas la información sobre servicios bibliotecarios para migrantes desde el año 2000 a la fecha, así como las Directrices y Pautas de Organismos Internacionales. La revisión bibliográfica reveló:

- a) la ausencia de documentos que refieran servicios bibliotecarios y de información para migrantes⁴ centroamericanos que implementen las Directrices⁵ de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias [IFLA] para servicios multiculturales.
- b) falta de estudios en Centroamérica para determinar las necesidades de información [NI] de usuarios migrantes, lo cual ha provocado que los servicios de información existentes, fueran creados sin considerar sus NI.

De acuerdo con lo anterior, es necesario realizar un estudio para determinar las NI de los migrantes centroamericanos y cubrir este vacío respecto a los migrantes irregulares de Centroamérica.

La Red de Desarrollo Sostenible, de Honduras, la organización NicasMigrantes de Nicaragua y el instituto de investigación INCEDES de Guatemala, manifestaron su anuencia y compromiso con este estudio en la reunión de la Red Regional de Organizaciones Civiles para las migraciones [RROCM] celebrada en enero del 2012 e implementarán en sus respectivos portales web los contenidos del servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito.

⁴ Migrante: individuo que cambió su lugar habitual de residencia ya sea por haber cruzado una frontera internacional o trasladarse dentro de su país de origen a otra región, distrito o municipio. Un emigrante es un migrante visto desde la perspectiva del país de origen, mientras que un inmigrante es migrante visto desde la perspectiva del país de destino. (PNUD, 2009). Para los propósitos de este estudio se consideran migrantes, porque el interés del estudio es en la migración de tránsito.

⁵ El Manifiesto IFLA por la biblioteca multicultural plantea: “Los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente más desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas” (IFLA, 2010).

La Red de Desarrollo Sostenible de Honduras, se especializa en temas tales como: desarrollo socio-cultural, seguridad, servicios básicos, grupos étnicos, arte y cultura, población, medio ambiente, recursos naturales, derechos humanos, políticas ciudadanas de participación, migración, entre otros. NicasMigrantes es una organización social conformada por un grupo de promotores de derechos humanos de los migrantes y sus familias, con experiencia migratoria, miembros de familias migrantes y capacidad organizativa (NicasMigrantes, 2012).

INCEDES se encarga de generar y fomentar conocimiento científico sobre las migraciones en y desde Centroamérica (INCEDES, 2011). Desde sus orígenes ha trabajado en la creación y desarrollo de un Centro de Documentación especializado en Ciencias sociales con énfasis en migración y desarrollo, que atiende a investigadores y público en general. No obstante, han identificado que los migrantes en tránsito son usuarios potenciales pero dadas las condiciones en las que se encuentran, no tienen acceso a los servicios que el centro ofrece, por lo que consideran indispensable y viable la propuesta de contenidos para un servicio de información en línea para atender las necesidades de los usuarios migrantes centroamericanos en tránsito, en el cual se aprovechen las facilidades que ofrecen las TICs.

Este trabajo tiene como objetivo general realizar un estudio de NI para proponer un los contenidos que debe incluir un servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito, para lograrlo se plantearon los siguiente objetivos específicos: (1) Identificar las características sociodemográficas, educativas y económicas de los usuarios migrantes centroamericanos, (2) conocer las necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito, (3) identificar las habilidades de los usuarios migrantes en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación [TICs], (4) analizar las mejores prácticas de los servicios de información en línea para migrantes irregulares.

Para dar cumplimiento a los objetivos se formularon las siguientes preguntas:

- (1) ¿Cuáles son las características sociodemográficas educativas y económicas de los usuarios migrantes centroamericanos que transitan por México?
- (2) ¿Cuáles son las NI manifestadas por los migrantes centroamericanos en tránsito?
- (3) ¿Cuáles son las habilidades de los usuarios migrantes centroamericanos en el uso de las TICs?
- (4) ¿Cuáles son las mejores prácticas de los portales web de información para migrantes?

Para responder las tres primeras interrogantes, se llevó a cabo un estudio de usuarios para determinar las NI de los usuarios centroamericanos migrantes en tránsito. Para la cuarta interrogante se realizó una revisión de los portales web que brindan servicios a migrantes para determinar cuáles son las mejores prácticas de estos sitios e incluirlas en la propuesta.

En el proceso de búsqueda bibliográfica se observó que los trabajos que abordan los servicios de información para migrantes, son investigaciones realizadas en los países de destino por excelencia de la migración internacional como son: Estados Unidos de América (en adelante, Estados Unidos), España, Canadá y Australia (Abeja, 1991; Byrd, 2005; Caridad, García y Morales 2010; Gitner y Rosenthal, 2008; Mylopoulos, 2000). En dichos trabajos, se identifican las necesidades de información de los migrantes en las sociedades de destino, y se describen los servicios desarrollados para satisfacer estas necesidades, atendiendo a las recomendaciones que hace la IFLA en sus Directrices para servicios multiculturales (IFLA, 1989).

Sin embargo, en la literatura se advierte un vacío respecto a estudios sobre las necesidades de información de migrantes en comunidades de tránsito y de origen, por lo que se considera que este trabajo será un aporte a los estudios sobre necesidades de información que se llevan a cabo en Latinoamérica.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Necesidades de información y estudios de necesidad

Este apartado tiene como propósito analizar el concepto de necesidades de información, las fases que componen el fenómeno de NI y dos modelos de estudios de usuarios y de necesidades de información.

Naumer y Fisher (2010, p. 2452) refieren que los estudios sobre NI son centrales para la bibliotecología y ciencias de la información, según los autores, los estudios sobre las necesidades centrados en la perspectiva del usuario comenzaron en 1960. Algunos de los autores más representativos son Dervin (1983); Derr (1983) y Wilson (1981) en los países anglosajones; y en Iberoamérica destacan Sanz (2004) y González (2005) de España; Calva (2004; 2007) y Hernández (1993) de México y Núñez (1986; 2000) de Cuba.

Dervin (1983) considera las necesidades de información como un vacío que poseen los usuarios debido a la percepción que tienen de un fenómeno en particular. Por su parte, Derr (1983) apunta que una necesidad de información es una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito genuino o verdadero. Sanz (1994) la define como la sensación de carencia de algo, mientras que para Krikelas (1983) la necesidad está relacionada con la capacidad de las personas de reconocer la existencia de una incertidumbre, siendo la información el estímulo capaz de reducirla.

Durrance (1989) sostiene que:

las necesidades de información surgen en las personas cuando se encuentran en una situación en la cual requieren determinado conocimiento, Es entonces cuando el sujeto recibe un estímulo el cual da como resultado la necesidad de información, la cual el sujeto trata de satisfacer. De esta forma las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan al individuo en una situación específica.

Por su parte, Hernández (1993, p. 3) considera que “las necesidades de información de un individuo son aquellos conjuntos de datos que éste necesita poseer para cubrir un objetivo determinado”. Hernández (1993) y Calva (2004) coinciden en que las necesidades de información son un elemento importante para la toma de decisiones y acciones por parte de los usuarios.

Para Sanz (1994) las necesidades de información es la sensación de carencia de algo. Mientras para Calva (2004) las necesidades de información determinan la manera en la cual los sujetos responden a los estímulos ambientales y están en capacidad de tomar decisiones cuando interactúan con la familia, en la calle, en las bibliotecas, etc. El autor enfatiza la conveniencia de identificar cuáles son los lugares en los cuales los usuarios satisfacen sus necesidades, así como el papel que juega el medio ambiente en el fenómeno de necesidades de información.

Núñez (1986), considera que las necesidades de información son dinámicas debido a que no se presentan en un sólo momento, y por lo tanto su identificación debe construirse como un proceso periódico y sistemático.

Sobre el carácter dinámico de las NI, Calva (2004) opina que en el momento que una necesidad quede satisfecha surgirá una nueva, de ahí la importancia que adquieren los estudios de usuarios para que las bibliotecas y centros de documentación conozcan las necesidades de información de los usuarios y trabajen de manera continua, para lograr la satisfacción de las mismas a través de servicios de calidad.

Sobre los estudios de usuarios Hernández (1993, p. 18) apunta que éstos tienen como objetivo práctico “suministrar las bases para crear, planear o transformar un servicio, unidad, o sistema de información”. Según la autora, los estudios de usuarios llevan implícitos los siguientes objetivos específicos: 1) detectar las necesidades de información del usuario, 2) detectar las necesidades de formación del usuario, 3) evaluar la satisfacción de los usuarios y 4) detectar la actitud hacia la unidad o servicio de información.

Para Sanz (1994, p. 24) los estudios de necesidad tienen como propósitos:

1. Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo,
2. Evaluar los recursos de los centros de información,
3. Medir la eficacia de los centros de información,
4. Adecuar el espacio,
5. Evaluar el sistema nacional de información,
6. Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores,
7. Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios.

González (2005, p. 23) entiende que “el estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información” e identifica tres tipos de estudios: los estudios de necesidades y uso, los estudios de satisfacción y los estudios de impacto o beneficio. Según la autora, el tipo de estudio dependerá de los componentes presentes en el proceso búsqueda de información por parte del usuario. Estos componentes son: 1) las necesidades de información, 2) la satisfacción del usuario y 3) el uso de la información.

De las definiciones anteriores, Sanz (1994), Calva (2004) y González (2005) se concluye que los estudios de usuarios resultan imprescindibles para las unidades de información, en la medida que éstos aportan la información necesaria para implementar nuevos servicios o mejorar los existentes.

En relación a las NI de personas migrantes, Durrance (1989) resalta dos aspectos, el primero es que el surgimiento de la necesidad se da en una situación concreta, por ejemplo, requerir información sobre las rutas migratorias, por mencionar alguna. El segundo es, como resultado de determinados problemas (búsqueda de alojamiento, alimentación, etc.) en el cual los usuarios migrantes requieren resolver su necesidad informativa y por ende una necesidad básica.

Modelos para el estudio de las necesidades de información

Varios modelos sobre las NI surgieron desde 1956, para “desarrollar y apoyar las investigaciones, además de contribuir con conocimiento que permita el desarrollo de teorías” (Calv, 2007, pp. 16-17). Naumer y Fisher (2010) señalan que existen 3 modelos o paradigmas para el estudio de necesidades: el físico, el cognitivo y el social, los cuales han permitido ampliar dichos estudios a un mayor número de comunidades.

Saracevic (2010) plantea que las necesidades de información y el comportamiento informativo que siguen los usuarios, ha sido un tema tan antiguo como la documentación. Por esa razón, existen numerosos modelos e investigadores que se han ocupado del tema.

Los modelos para el estudio de las necesidades de información (Calva, 2007, p. 17) tuvieron los siguientes antecedentes teóricos: el Case Wester Reserve University, School of Library Science (1956), University of Wisconsin-Madison, School of Library and Information Studies (1983), The Staff of the College of St. Scholastica Library (1993), The Asian Institute of Technology. Center for Library and Information Resources (1997) y University of Glaslow. Departament of Computing Science (2000), los cuales en opinión de los asistentes al Seminario de Usuarios de la Información “no contemplan todas las fases, elementos y variables del fenómeno” y “un modelo debe incluir todas las variables y factores involucrados en el fenómeno de las necesidades”.

Debido a las carencias detectadas en los modelos antes mencionados, en 2001 Calva propuso el Modelo sobre las Necesidades de la Información [Modelo NEIN], que tiene como finalidad:

explicar el fenómeno y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información. Asimismo, el objetivo de este modelo es aportar conocimientos teóricos sobre las necesidades de información (Calva, 2007, p.17).

En el Modelo NEIN el autor identifica y delimita claramente las tres fases que a su juicio están presentes en el estudio del fenómeno de las necesidades: 1) el surgimiento de las necesidades de información, 2) la manifestación de la necesidad a través de un comportamiento informativo y 3) la satisfacción de dichas necesidades de información (Calva, 2004).

Para este estudio se eligió el Modelo NEIN (Calva, 2004) porque ha sido utilizado y replicado para estudiar diferentes comunidades de usuarios, como: a) comunidades de estudiantes de enseñanza media y universitaria, b) profesionales e investigadores y c) comunidades industriales de vitivinicultores; aunque, como se planteara en el IV Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información (CUIB, 2009) se deberá continuar estudiando otras comunidades y grupos vulnerables, entre ellos, los usuarios migrantes. Asimismo, dado que el modelo (figura 1) concede singular importancia al contexto en el que surgen y se manifiestan las necesidades informativas de los usuarios, se consideró que en el caso de la migración centroamericana, era importante resaltar y analizar cómo influyen los factores internos y externos en el surgimiento de las necesidades de información de los migrantes irregulares.

Como plantea Mar (2009, p. 40) para el estudio de las necesidades de información y la conducta informativa de los usuarios se emplean generalmente metodologías que no han sido suficientemente probadas, “que se importan de otros países cuyos contextos sociales no tienen punto de comparación con las comunidades estudiadas”. Por eso, para este estudio se eligió el Modelo NEIN (Calva, 2004) porque ha sido utilizado y replicado para estudiar diferentes comunidades de usuarios en México, como: a) comunidades de estudiantes de enseñanza media y universitaria, b) profesionales e investigadores y c) comunidades industriales de vitivinicultores; aunque, como se planteara en el IV Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información (CUIB, 2009) se deberá continuar estudiando otras comunidades y grupos vulnerables, entre ellos los usuarios migrantes.

Asimismo, dado que el modelo (figura 1) concede singular importancia al contexto en el que surgen y se manifiestan las necesidades informativas de los usuarios, se considera que en el caso de la migración centroamericana es importante resaltar y analizar cómo influyen los factores internos y externos en el surgimiento de las necesidades de información de los migrantes en

tránsito, debido a que en los factores externos destacan las necesidades básicas de los seres humanos, mismas que los migrantes presentan y deben satisfacer, para sobrevivir durante el trayecto.

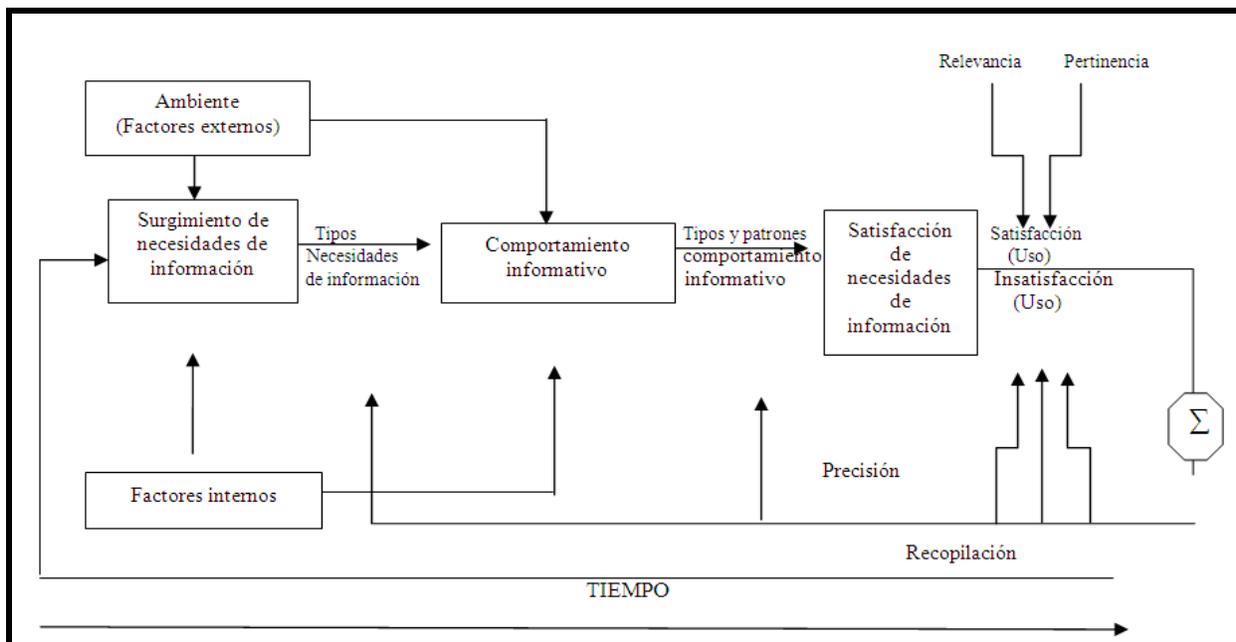


Figura 1: Modelo NEIN
Fuente: Calva (2004, p. 168)

Desde el año 2004, en el CUIB, hoy Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información [IIBI] de México, organiza el Seminario de Usuarios de la Información⁶ en el cual los participantes e integrantes comparten principios teóricos que consideran son el soporte y unión del seminario, y donde prevalece la concepción de que “el fenómeno de las necesidades de información es un ciclo que se conforma de tres fases substanciales” (Calva, 2010, p. 1).

El seminario ha realizado importantes aportes a la conceptualización del fenómeno de las necesidades de información. En ese sentido señala Montesi (2011, p. 65) “muchos estudios empíricos utilizando el referente teórico de Calva González, analizan las necesidades de información en comunidades concretas”. Así se aprecia un considerable número de publicaciones que derivan de este seminario y tienen como soporte un marco teórico común.

⁶ Se trata de un seminario de investigación permanente sobre estudios de usuarios <http://cuib.unam.mx/~usuarios/>.

1.3 Servicios bibliotecarios

El impacto social de las TICs y el surgimiento de la llamada Sociedad de la Información dio lugar a que algunos autores (Lancaster, 1985; Shatzkin, 2011) vaticinaran el fin de las bibliotecas; mientras otros, un poco más conservadores (Chartier, 1995; Golderg, 1996 y Billington, 1996) auguraron solamente su transformación. Los servicios bibliotecarios experimentaron cambios de la manera habitual en que se ofrecían.

Tradicionalmente, los servicios bibliotecarios han sido las actividades y programas implementados por las bibliotecas para satisfacer las necesidades de la comunidad a través de recursos informativos (Angulo, 1996). Para Orera (2000, p. 5) a través de los servicios bibliotecarios las bibliotecas cumplen con los objetivos de difundir y conservar la información. Más adelante, la autora plantea “la nota más innovadora de los últimos tiempos es el hecho de que, cada vez más, las bibliotecas ofrecen a los usuarios, además del acceso a los propios recursos, el acceso a otros externos” bajo el impacto de las nuevas tecnologías.

Al reflexionar acerca del futuro de los servicios bibliotecarios Orera (2000, p. 14) expresa:

Los servicios de la biblioteca se darán cada vez menos *in situ*. Ya hemos señalado antes como la biblioteca, más que un depositario, se convertirá en un intermediario entre el usuario y los documentos. Esta tendencia a llevar los servicios fuera del local de la biblioteca va haciéndose cada día más fuerte, propiciada por el uso de las nuevas tecnologías, que permiten hacer peticiones y preguntas por correo electrónico. Cada vez más las bibliotecas irán evolucionando hacia bibliotecas a distancia.

Por las tendencias señaladas en la reflexión anterior, en los siguientes apartados se analizarán el servicio de referencia y sus modalidades virtuales, como antecedentes de los servicios de información en línea que en la actualidad ofrecen las bibliotecas.

1.3.1 Servicios de referencia

El servicio de consulta o referencia (en adelante servicio de referencia) es definido por Morales (1993, p. 29) como la “unidad de servicio que quiere poner al alcance del usuario toda la información que él necesita y que la biblioteca previamente ha adquirido y organizado”, de ahí la importancia que este servicio reviste para el cumplimiento de la misión y visión de la biblioteca y unidades de información

Por su parte, Angulo (1996, p. 80) plantea que el servicio de referencia es “un servicio de asistencia personalizada, proporcionada por el bibliotecario a los usuarios. Las bibliotecas disponen de un área especializada para este servicio, la cual se complementa con una colección especializada de obras de consulta y acceso a bases de datos en línea o en disco óptico”.

En torno a los servicios bibliotecarios de referencia ambos autores resaltan que los servicios de referencia tradicionales se concibieron para atender a los usuarios de manera personal por los bibliotecarios para que puedan acceder a la información.

Desde sus inicios, los servicios de referencia directa⁷ se ofrecían de manera personal, por correspondencia o por vía telefónica (García-Suárez, 1995); posteriormente, a través del correo electrónico, el teléfono y el fax; hasta el advenimiento y masificación de Internet en los '90 (Rodríguez, 2005). La modalidad de chat para comunicarse con la biblioteca, por ejemplo, es uno de los servicios de referencia digital.

⁷ El servicio de referencia directa es la “ayuda individual por parte del especialista que comprende la consulta de las obras de referencia y fuentes secundarias, así como la remisión de los usuarios hacia otras instituciones” (MINSAP, 2006, p. 2).

Merlo (2009) propone la siguiente tipología para los servicios de referencia:

Servicio de información	Descripción
Consulta de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de/desde la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión selectiva de la información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Alfabetización informacional	Formación de usuarios en el uso del servicio, de la colección, etc.

Tabla 2: Clasificación de los servicios de referencia
Fuente: Merlo (2009)

Bunge y Bopp (2001) por su parte, agrupan los servicios de referencia según su variedad y enfoque, en tres tipos: de información, de formación y de orientación. Cada uno cumple un rol determinado. Por ejemplo, los servicios de información están encaminados a solucionar las consultas de los usuarios; los de formación apoyan las tareas de instrucción y educación que llevan a cabo las bibliotecas con los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca y de la colección de referencia en específico; y el servicio de orientación enseña a los usuarios sobre las obras y fuentes de información.

Melnik (2005) resalta el rol de formación del servicio de referencia, al plantear que éste posibilita tanto la difusión de la información como el aprendizaje por parte de los usuarios. En ese mismo sentido, Katz (2002) destaca la importancia de los servicios de formación como parte de los mismos y menciona que independientemente de que se trate de bibliotecas públicas, académicas o escolares, los referencistas no sólo se dedican a responder las preguntas de los usuarios, sino que, gran parte del tiempo lo emplean en enseñar habilidades para las búsquedas electrónicas.

Autores como Bunge y Bopp (2001); Katz (2002), Melnik (2005) y Merlo (2009) apuntan que la formación de usuarios tiene un rol fundamental dentro de las tareas del referencista, independientemente de la modalidad que adopte el servicio.

Con la implementación de las TICs, las bibliotecas automatizaron sus procesos y servicios, lo que conllevó el paso de los servicios tradicionales a servicios en modalidad electrónica, posteriormente virtual, hasta lo que hoy conocemos como servicios bibliotecarios en línea, digitales o virtuales, mismos que abren la posibilidad de que se utilicen los recursos por una comunidad más amplia, pero sobre todo satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.

1.3.2 Servicios de información en línea

Un gran número de bibliotecas ofrecen el servicio de referencia en línea. Esta modalidad de servicio generalmente no establece comunicación en tiempo real entre el usuario y el bibliotecario, instituyendo asincronía y ubicuidad en el servicio. En este caso, el referencista realiza la búsqueda, selección y evaluación de las fuentes de información que satisfarán las necesidades de los usuarios y diseña el servicio de referencia digital que hará posible atender a los usuarios no presenciales.

En la literatura, los términos: *virtual*, *digital* y *online* y por ende, los de *referencia virtual*, *referencia digital* y *servicios de información en línea* se utilizan indistintamente, para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma (Rodríguez, 2005). El servicio de referencia digital es cualquier servicio de referencia que es brindado mediante un medio o soporte digital. Las bibliotecas y unidades de información han desarrollado servicios en línea con la finalidad de diseminar la información disponible en diferentes formatos a un mayor número de usuarios.

Gazpio y Álvarez (1998, p. 88) consideran como servicios en línea, “las bases de datos bibliográficas o documentales producidas por instituciones educativas, científicas, gubernamentales, culturales o comerciales, accesibles vía computadora [...]. En la actualidad se suman otras bases de contenidos no bibliográficos y es posible consultar en línea todo tipo de información y obras de referencia.

Reitz (2004, p. 576) define los servicios en línea como: “la rama de los servicios públicos relacionados con la selección y el acceso a los recursos electrónicos, tales como catálogos en línea y bases de datos bibliográficas, incluyendo la búsqueda mediada, realizada por lo general, por un bibliotecario de servicios en línea”.

Por su parte, la Reference and User Services Association, División de la American Library Association [ALA], define el servicio de referencia virtual como:

el servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios utilizan tecnologías u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes, los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea, aunque es frecuente la utilización de fuentes en línea para la provisión del servicio de referencia virtual (RUSA, 2004, p. 1).

Tenopir (2004), afirma que los servicios de referencia virtual constituyen una extensión de las colecciones digitales y que además posibilitan acceder a la biblioteca en cualquier momento y desde cualquier lugar. Lo anterior justifica la aceptación y demanda que ha tenido entre los usuarios, esta modalidad de servicio.

Por otra parte, Merlo (2009, p. 167) reconoce el servicio de referencia digital como “el servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios”. Además, analiza las aportaciones de varios autores sobre los servicios de referencia digital y concluye que “la referencia digital no es un servicio innovador”, de lo que se trata es de ampliar los servicios de información que ya se

brindaban para proporcionar apoyo informativo a los usuarios que no pueden o no quieren movilizarse hasta las bibliotecas.

Merlo (2009, p. 163) señala que los servicios de referencia digital son los mismos servicios de referencia que las bibliotecas ofrecen de manera tradicional, pero en la modalidad digital, independientemente de su denominación como servicios virtuales, digitales o electrónicos. Con la modalidad digital la función primaria de los servicios de referencia no cambia, pero sí los procedimientos de trabajo y la comunicación con los usuarios.

El mayor aporte o beneficio de los servicios de referencia digital es el de brindar acceso remoto a cualquier usuario a la información que las bibliotecas organizan, almacenan y ponen a disposición de éstos.

Merlo (2009) refiere que los servicios de referencia digital pueden clasificarse según: a) la tipología bibliotecaria, b) a partir de la experiencia o no de cooperación, c) la temática, d) los destinatarios de los servicios de información, e) la perspectiva del modelo de servicio que se presta, f) la dependencia institucional, g) la tecnología empleada, h) el área geográfica sobre la que se informa o desde la que se informa, i) el sistema de atención al usuarios, j) el medio empleado para el envío de la consulta y la recepción de la misma.

Mientras tanto, Manso (2007) se basa en cuatro criterios para proponer la clasificación de los servicios digitales:

Criterios	Clasificación
Empleo de las tecnologías	Asincrónicas: correo electrónico, formularios webs. Sincrónicas; chat y videoconferencia
Presentación de la información	Servicios de información: listas de enlaces. Valor agregado: Instrucciones, buscadores, información ordenada por materias. Comunicación: disponibilidad de foros de discusión, chats y correo electrónico. Transacción: reservación y renovación de materiales.
Alcance	Local Global
Gestión o administración	Individual Cooperativo

Tabla 3: Clasificación de los servicios digitales
Fuente: Manso (2007)

Después de lo anteriormente expuesto, se concluye que la tendencia actual de los servicios de referencia es hacia los servicios de información en línea, debido a que éstos permitirán el acceso remoto a la información que los usuarios necesitan, al organizar y poner disponibles colecciones, bases de datos, información factual y otros recursos informativos para que puedan ser consultados por los usuarios no presenciales.

1.4 Usuarios de la información

El objetivo de este apartado es mostrar el concepto de usuario de la información y la propuesta de varios autores sobre el mismo.

En los manuales de Bibliotecología el concepto de usuario no aparece como tal. En ocasiones, hacen mención de la figura del lector. En cambio, se observa que los servicios bibliotecarios son descritos de una manera minuciosa (Sabor, 1984; Albani, 1969 y Carrión, 1990), esto debido a que los servicios se desarrollaron bajo la perspectiva del sistema, misma que adjudicaba un rol pasivo al usuario, prestando mayor interés a los servicios y sistemas de información, sin indagar si éstos satisfacían o no las necesidades de información, y en contraposición a la perspectiva del usuario (González, 2005).

Martínez de Sousa (2004), Reitz (2004) y López (2005) coinciden en plantear que el usuario de la información es aquella persona que utiliza los servicios que presta una biblioteca, centro de documentación o archivo. Por su parte, Sanz (1994) reconoce que es aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Esto implica que todas las personas en un momento dado, requieren información para llevar a cabo múltiples tareas. Por lo anterior, para fines de este estudio se retoma el concepto de usuario de la información propuesto por Sanz, porque transmite la idea de un usuario que requiere información en todo momento y no únicamente durante su vida académica.

Sanz (1994) clasifica a los usuarios según la actitud que éstos mantienen frente a la información. De esta forma, los usuarios potenciales son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto no las expresan. Los usuarios reales, son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente. López (2005) señala que el usuario potencial es el que, estudiadas sus necesidades de información, se prevé que en un futuro pueda utilizar la unidad de información, mientras que el usuario real es el que utiliza estos servicios.

Por su parte, Fernández (2005) categoriza a los usuarios según sean presenciales, virtuales o potenciales; es decir, cómo utilizan los servicios bibliotecarios. En ese sentido los agrupa en: 1) lectores/usuarios, los que hacen uso de las colecciones, los cursos de formación, y los servicios de referencia, 2) en ciudadanos/visitantes, que acuden a la biblioteca como espacio social y 3) como usuarios para el uso de computadoras, correo electrónico, la cafetería o el centro de formación y animación cultural.

La importancia de clasificar los usuarios en reales y potenciales radica en conocer cuáles son los usuarios que la institución atiende y con quiénes debe trabajar para acercarlos a los recursos de información, por tratarse de usuarios que poseen necesidades de información aunque no las externen.

Rodríguez (2005, p. 54) considera que los usuarios de los servicios de referencia digital son personas de la tercera edad, niños, profesionales, adolescentes e investigadores, que poseen características, motivaciones y necesidades diferentes. Lo único que tienen en común estos usuarios es el hecho de no poder o no querer acercarse a la biblioteca física.

Internet ha posibilitado que las bibliotecas se orienten hacia otras formas de brindar servicios de información, y de acercarse a los usuarios con el fin de que utilicen sus recursos para satisfacer sus necesidades de información. La globalización y las crisis económicas han impactado en las bibliotecas y han determinado la aparición de nuevos usuarios, usuarios reales y potenciales y por tanto, de nuevos servicios de información.

Casey y Savastinuk (2006) consideran la biblioteca 2.0 como un nuevo modelo de servicios bibliotecarios en línea, que fomenta el cambio constante y en el cual los usuarios son generadores de contenidos. En la actualidad, los usuarios de la información, tienen la posibilidad de leer, analizar, crear y enriquecer los contenidos de los servicios que las bibliotecas 2.0 ofrecen a través de la web, concediendo un rol más activo a los usuarios.

Por consiguiente, se observa que los usuarios utilizan cada vez con mayor frecuencia, los servicios y recursos de información en línea de las bibliotecas, por mencionar las bases de datos y el catálogo y las bibliotecas han debido adecuar sus servicios y recursos producto de los cambios tecnológicos y las nuevas necesidades de información.

1.5 Habilidades digitales

En el fenómeno de la brecha digital, además del acceso y uso de Internet y demás TICs, inciden otros factores. Pinto, Sales, Osorio y Planelles (2009, p. 80) los agrupan en: a) ausencia de recursos económicos, b) la situación geográfica, c) el idioma y d) la falta de habilidades para acceder la información.

De estos factores, uno de los que se consideran más importantes es el de la falta de habilidades tecnológicas o digitales para hacer uso del servicio de información en línea, así como la actitud de las personas para recibir formación en estos temas.

En la revisión bibliográfica (Honey y Tally, 2001; Bawden, 2001; Gutiérrez, 2003; Pinto y Sales 2007; Pinto, Sales, Osorio y Planelles, 2009; Ala-Mutka, 2011 y Uribe-Tirado, 2012) se observó que los términos de habilidades digitales, competencias digitales, competencias informáticas y habilidades en tecnologías de la información se usan como sinónimos.

Corral (1998) refiere que las habilidades en tecnologías de la información comprenden: i) habilidades fundamentales, relacionadas con el uso del teclado, el ratón, la impresora, y la gestión de ficheros y discos; ii) habilidades en el uso de programas estándares como los procesadores de texto, bases de datos y hojas de cálculo y por último iii) habilidades en las aplicaciones de la red como el correo electrónico, Internet, y buscadores web.

Para Ala-Mutka (2011) las competencias digitales pueden ser definidas como el uso seguro, crítico y creativo de las TICs para alcanzar los objetivos relacionados con el trabajo, el empleo, la formación, el ocio, la inclusión y participación en la sociedad.

De conformidad con Uribe-Tirado (2012, p. 3) las competencias informáticas son:

conocimientos, habilidades y actitudes que posibilitan a las personas o grupos a utilizar de manera eficiente y eficaz, crítica y ética, las tecnologías de la información y la comunicación -TIC-, como medios para acceder a información de carácter académico, científico, profesional, laboral, cultural, político, social, de entretenimiento, etc. E interactuar con objetos/recursos/espacios de aprendizaje mediados por TIC. Estas competencias “interrelacionan el uso de computadores, programas de software, herramientas y servicios de Internet, redes, plataformas virtuales de aprendizaje, entre otros. La adquisición de estas competencias implican los procesos enseñanza-aprendizaje que buscan facilitar lo que se ha denominado alfabetización digital, alfabetización tecnológica o alfabetización informática.

Por la estrecha relación existente entre la Alfabetización informacional [ALFIN] y las habilidades digitales, a continuación se presenta la definición de Hernández (2012, p. 32), para quien la ALFIN es:

la acción educativa sistematizada destinada a proveer a los sujetos de un conjunto de habilidades, procesos de pensamiento, como el pensamiento crítico, y actitudes que le permitan acceder, evaluar y usar efectivamente la información, para cubrir una necesidad dada. Esta acción deberá promover que aprendan a aprender y generar aprendizajes para toda la vida.

De las definiciones de Corral (1998), Uribe-Tirado (2012) y Hernández (2012) se desprende la importancia que reviste en la sociedad de la información, la alfabetización en tecnologías de la información, con la finalidad de disminuir la brecha digital y avanzar hacia ALFIN como una etapa superior que permita a todos los individuos hacer uso de manera crítica de la información disponible.

Como sucede con los términos de habilidades y competencias, existen varios términos para referirse a la alfabetización digital. Estos son: alfabetización en tecnologías de la información, alfabetización informática y alfabetización tecnológica.

Bawden (2001, p. 376) al referirse a la alfabetización informática, la agrupa en las alfabetizaciones basadas en destrezas, junto a la alfabetización bibliotecaria y la alfabetización en medios. El autor concluye que el conjunto de estas alfabetizaciones “emergieron para responder a las necesidades de un entorno informacional más complejo, con nuevas tecnologías, y una mayor variedad de medios de comunicación y de servicios” y resalta el papel de las destrezas para que los usuarios puedan acceder a la información.

Mientras que Pinto, Sales, Osorio y Planelles (2009, p. 77) plantean que “la alfabetización digital debe preparar a las persona para vivir en la sociedad digital o sociedad de la información, debe capacitarle para superar la brecha digital y luchar contra la desigualdad”. Según los autores las personas alfabetizadas digitalmente podrán desarrollarse en el mundo virtual y real.

Para Honey y Tally (2001) la alfabetización tecnológica se relaciona con el aprendizaje en el contexto del funcionamiento de los dispositivos y programas informáticos más comunes. Paraphrasing a Uribe-Tirado (2012) la alfabetización digital, alfabetización tecnológica o alfabetización informática son los procesos de enseñanza-aprendizaje mediante los cuales una persona puede adquirir competencias informáticas.

El Multialfabetismo es definido por Uribe-Tirado (2012, p. 4) como:

los conocimientos, habilidades y actitudes que posibilitan a las personas o grupos a utilizar de manera eficiente y eficaz, crítica y ética, las TIC y la información que facilitan estos medios y otras fuentes impresas, visuales, sonoras y multimediales. La adquisición de todas estas competencias, requisito indispensable para la interacción con el aprendizaje y conocimiento en el siglo XXI, implican los procesos enseñanza-aprendizaje que buscan facilitar lo que se ha denominado alfabetización digital, alfabetización informacional, alfabetización en medios, alfabetización visual, alfabetización académica y demás denominaciones similares.

En ese sentido, como afirma Gutiérrez (2003, p. 36) sólo a través de la alfabetización múltiple o multialfabetización se podrá “contribuir al desarrollo integral de la persona en su entorno social”, desarrollo que se esperaría logren los migrantes centroamericanos en tránsito, a través del uso del servicio de información en línea.

Por ello, en el caso de esta investigación, se considera pertinente utilizar el término multialfabetización, porque comprende además de la alfabetización informacional, digital, audiovisual y multimedia; la alfabetización intercultural, que es entendida por Pinto y Sales (2007, p. 318) como la “habilidad de entender las culturas en relación con sus contextos históricos y sociales. También implica la habilidad de entender y respetar otros puntos de vista” para lo cual se necesita conocer diferentes idiomas que nos permitan acercarnos y apreciar otras culturas y costumbres.

Asimismo, para esta investigación, se tomó la propuesta de Corral (1998), quien distingue entre habilidades en tecnologías de la información y aptitudes para el tratamiento de la información, al considerar que las aptitudes incluyen: fuentes de información, criterios de evaluación, métodos

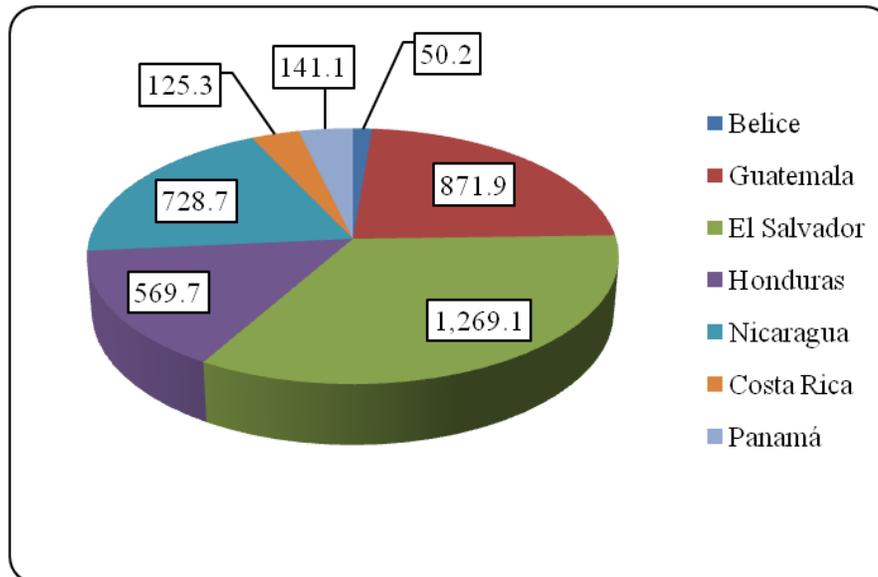
de navegación, técnicas de manipulación y cuestiones de presentación. Además, en su propuesta se aprecia que debe haber implícito un análisis crítico por parte de los usuarios de la información. Por lo anterior, esta investigación enfatiza en las habilidades en tecnología o digitales necesarias para acceder y usar la información, como un paso previo antes de contar con aptitudes.

CAPÍTULO 2

MIGRACIÓN E INFORMACION

2.1 Causas de la migración internacional en Centroamérica

La migración es una forma de sobrevivencia para muchos centroamericanos, debido a que la región vive difíciles condiciones socio-económicas y políticas que se han agravado en los últimos años, aunque como se observa en la gráfica 1, el comportamiento del flujo migratorio por países no es idéntico.



Gráfica 1: Estimaciones de volúmenes de población migrante, año 2010
Fuente: Informe INEDIM-INCEDES (2011)

El incremento en los flujos migratorios, principalmente hacia Estados Unidos y México se debe a la conjugación de las causas de la migración, como la pobreza, el desempleo, la marginación, la exclusión económica y social, que viven grandes sectores de la población, así como la violencia, la inseguridad y los desastres naturales con sus efectos devastadores.

García y Tarrío (2008) consideran que, además de la desigualdad social, la migración está relacionada con el autoritarismo político del que fueron víctimas los países de la región centroamericana, durante los conflictos armados que tuvieron lugar desde la década del 60 del siglo XX⁸.

Para Sojo (2008) la razón por la cual las personas migran como nunca antes, se deriva del modelo de desarrollo económico actual, aunque siguen estando igualmente presentes causas como la violencia política, los desastres naturales y las crisis económicas.

Según Casillas (2008, p. 157) el crecimiento constante del flujo migratorio obedece a las carencias y limitaciones impuestas por los esquemas económicos que poseen los países centroamericanos, situación que se ha visto agravada con el paso de los años, hasta el punto de que hoy se encuentran sumidos en la pobreza y la pobreza extrema⁹.

Respecto a la dinámica de la migración en Centroamérica, Escobar (2008, p. 27) plantea que ésta se ha ido configurando como resultado de las situaciones de la violencia estructural y coyuntural que ha vivido la población más vulnerable como son:

Invasión, esclavitud, explotación, conflictos armados, la implementación de modelos económicos que ahondaron la brecha entre riqueza y pobreza, la supuesta amenaza del terrorismo, las políticas de Estado que promueven la exclusión y marginación de amplios sectores, la situación de ingobernabilidad y de inseguridad ciudadana, la presencia de poderes paralelos, todas son formas de violencia que han contribuido a configurar el fenómeno de la movilidad humana en nuestra región.

Han sido varias las causas del fenómeno migratorio centroamericano, sociales, económicas, políticas, etc. En el actual escenario no parece que el fenómeno disminuya, éste más bien está en ascenso.

⁸ En Guatemala y El Salvador tuvieron lugar procesos de paz entre la guerrilla, el ejército y el gobierno, con la mediación de las Naciones Unidas y el apoyo de varios países. En El Salvador, los Acuerdos de paz entre el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional [FMLN] y el gobierno se firmaron en 1992, mientras que en Guatemala se puso fin a 36 años de guerra en 1996.

⁹ Según cifras de la FAO (2011) el 50 % de la población centroamericana se encuentra en situación de pobreza, y un 26.8% en pobreza extrema e indigencia, cifras que se duplican con respecto a otros países de Latinoamérica.

2.2 Migración, derechos humanos e información estadística

La relación entre la migración internacional y los derechos humanos no es reciente, numerosos investigadores la han estudiado por las reiteradas violaciones que se registran, sobre todo en relación con la migración centroamericana en tránsito por México. Castillo (2000); RROCM (2001); Artola (2008); Casillas (2008) y Bustamante (2010) enfatizan sobre el tema. Estos estudios, pronosticaban un aumento en la migración internacional, así como un recrudecimiento de las violaciones de los derechos humanos en tanto las causas que provocan la migración no hubieran sido atendidas (Castillo y Palma, 2006).

Durante el tránsito por México en su travesía hacia los Estados Unidos, los migrantes centroamericanos se enfrentan a pésimas condiciones de vida, a vejámenes de todo tipo y a la violación a sus derechos. En el informe *Víctimas invisibles. Migrantes en movimiento en México*, Amnistía Internacional documenta a través de testimonios algunos de estos casos, y recomienda reformas legislativas para garantizar el acceso a la justicia para los migrantes. También indica que existen pocos datos oficiales sobre los abusos, por lo cual hace un llamado a que se compile y publique esta información, así como las medidas que se hayan adoptado contra los responsables. Así mismo dicha organización señala, que “ninguno de los migrantes detenidos en las estaciones migratorias de México, había recibido información básica sobre sus derechos, aparte de su derecho a pedir repatriación voluntaria” (Amnistía Internacional, 2010b, p. 30).

Respecto al derecho a la información, éste es violado en los países de origen por la falta de servicios de información especializados para migrantes y durante el tránsito, cuando los migrantes centroamericanos son detenidos y llevados a las estaciones migratorias del Instituto Nacional de Migración [INM], donde no se les garantiza el derecho a la información, ni al debido proceso (Amnistía Internacional, 2010b).

Asimismo, Armijo (2011, p. 5) plantea:

El proceso de securitización de la migración es particularmente visible en Estados Unidos, pero el discurso ha influido en otros países, como es el caso de México, paso obligado de los flujos migratorios provenientes del sur, especialmente de los países centroamericanos.

Aunque casi todos los países de la región centroamericana son signatarios de disímiles tratados internacionales, como lo es la *Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familias*, en la realidad se observa una incongruencia entre estos instrumentos y los respectivos marcos jurídicos nacionales, pues la mayoría de los marcos jurídicos criminalizan de alguna manera, a los migrantes en situación irregular (INEDIM-INCEDES, 2011).

Ruiz (2008) plantea que en el caso de México, durante el sexenio del presidente FOX el ministro de Relaciones Exteriores Jorge Castañeda, habría impulsado un acuerdo migratorio integral con los Estados Unidos que se conoció como “la enchilada completa”, mismo que buscaba entre otras consideraciones, un mejor trato hacia los inmigrantes mexicanos, mayor acceso a visas y la regularización del estatus migratorio. No obstante, “la posibilidad de un acuerdo migratorio había quedado sepultado entre los fierros y el polvo de la Torres Gemelas” (Durán, 2012).

Castillo (2001, p. 195) especifica que sobre la migración irregular de mexicanos y de centroamericanos hacia Estados se conoce poco debido a su dinámica y características, lo que ha originado, sin ningún fundamento, la propagación de mitos y creencias sobre el comportamiento migratorio, sin ningún fundamento, pero que han permeado en la conciencia de las personas a través de los medios de comunicación. Además, el autor plantea que como consecuencia de la falta de información y de una metodología que permita estimar los flujos migratorios, en la región centroamericana se carece de estadísticas fidedignas y comparables; además, la información para definir un perfil que describa quiénes son las personas migrantes es insuficiente, puesto que los estudios realizados han constituido observaciones parciales.

En ese mismo sentido, Palma (2006, p. 3) refiere que la situación de los sistemas de información constituye una de las carencias más notables que enfrenta la región centroamericana, ya que “los censos se realizaron en momentos diferentes y con parámetros y propósitos distintos”, lo cual provoca que la información que se posee no sea suficiente ni comparable.

El estudio realizado por el Instituto de Estudios y Divulgación sobre las Migraciones [INEDIM] y el Instituto Centroamericano de Estudios Sociales y Desarrollo [INCEDES] titulado *Seguridad para el migrante: una agenda por construir* también hace referencia a esta situación:

Un elemento común en la región es la falta de sistemas de información confiable que permita identificar el perfil sociodemográfico de las personas que se desplazan en y a través de la región; los mayores riesgos, amenazas y vulnerabilidades que enfrentan las personas migrantes, así como los puntos donde se ubican a lo largo y ancho del circuito migratorio (INEDIM-INCEDES, 2011, p. 16).

La carencia de sistemas de información dificulta sobremanera el trabajo de las organizaciones en defensa de los derechos de los migrantes y sus familiares para orientar a los migrantes sobre los riesgos que enfrentarán al migrar y sobre los derechos que tienen durante el tránsito.

Monzón (2006), Díaz y Kuhner (2007) y Delgado, et al. (2010) coinciden en alertar sobre la carencia de servicios de información y estadísticas que ayuden a sistematizar la información sobre la migración internacional y la violación a los derechos humanos y que contribuyan al estudio del fenómeno migratorio y la toma de decisiones.

Por su parte, el documento de INEDIM-INCEDES (2011) resalta la urgencia de contar con sistemas de información estadística e información útil a los migrantes, ya que “existe un vacío de información sistemática sobre los riesgos, amenazas y vulnerabilidades de las personas migrantes en la región que integran los países de Centroamérica y México” (p. 36).

Por último, la OIM en su informe del 2010 solicita invertir en la elaboración de información adecuada sobre la migración irregular y los mercados laborales, debido a que para el 2040 el desequilibrio entre la oferta y la demanda laboral aumentará, así como la cifra de la migración irregular, sobre todo de menores de edad que viajan solos (OIM, 2010).

Acorde con lo anterior, se considera que contar con sistemas de información y estadísticas sobre migración resulta esencial para conocer la situación existente e informar a los migrantes, a sus familiares, a los investigadores y tomadores de decisiones de políticas. En este sentido, es importante destacar los esfuerzos que realizan organizaciones y asociaciones civiles de

Centroamérica para aunar voluntades, energías y capital humano en el trabajo a favor del derecho de migrar o no migrar.

2.3 Exclusión y acceso a la información

En las Constituciones políticas de los países centroamericanos se incluyen los derechos a: la educación, a la información, a la salud, a una vida digna y a la igualdad; sin embargo, su cumplimiento no deja de ser una utopía, razón por la que los migrantes no se consideran sujetos de derecho. Como lo enuncia el documento de INEDIM-INCEDES “en los países de origen las personas migrantes carecen por lo general de los mecanismos necesarios para ejercer efectivamente sus derechos humanos” (2011, p. 26).

Al respecto Sojo (2008) señala que la exclusión moral, por sus consecuencias, es la peor de las exclusiones. El autor señala que ésta consiste en estigmatizar a las personas por el hecho de ser extranjeros, pertenecer a un grupo étnico, o por sus bajos ingresos económicos. En este sentido, se observa que la exclusión moral está presente en las comunidades de origen y destino, por la omisión del Estado al negarles a todos los ciudadanos sus derechos, de forma que se ven obligados a migrar y durante el tránsito por no recibir un trato digno. Como plantea Mármora (1990) el primer derecho humano que se debería garantizar es el de no migrar.

En lo que respecta al derecho a la información, Felicié (2006, p. 48) plantea que el poco acceso a la información impide la toma de decisiones para el desarrollo del individuo, lo que origina falta de oportunidades e incapacidad de responder a las exigencias de la sociedad, provocando mayor exclusión, lo que corrobora la estrecha relación entre el nulo acceso a la información y la exclusión social.

Martín (2005, p. 3) enfatiza que “una de las formas más crueles de explotación es la propagación de la ignorancia porque las poblaciones ignorantes tienen menos posibilidades de defenderse que las instruidas y están condenadas al subdesarrollo”. En concordancia con Felicié y Martín, se puede inferir que si los ciudadanos están informados podrán exigir que se respeten sus derechos

y en caso de que estos sean violados, podrán exigir justicia. Además, estarán en capacidad de tomar mejores decisiones respecto a sus vidas.

En una Sociedad de la Información los ciudadanos tienen el derecho de acceso a la información. Sin embargo, en el caso de los migrantes, la gran mayoría no tiene posibilidades de acceder a los recursos de información, por ello se insiste en la importancia que tienen las bibliotecas y unidades de información para ofrecer servicios y recursos específicos que respondan a las necesidades de este grupo de usuarios. En ese tenor, García (2009) subraya que las bibliotecas públicas deben impulsar acciones para desarrollar estos servicios a través de la web, y de esa manera contribuir a paliar esta brecha digital.

2.4 Organizaciones pro migrantes de México y Centroamérica

Putnam (1994, p. 238) definió el capital social como “aquellos aspectos de las organizaciones sociales como las redes, las normas y la confianza que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo”. Aunado a la responsabilidad con la que asumen su trabajo, el capital social ha sido un principio adoptado por las organizaciones sociales de Centroamérica que trabajan por la defensa de los derechos de los migrantes o se dedican a la investigación de la migración irregular.

Para conocer cuáles son las organizaciones que trabajan por la defensa de los derechos de los migrantes se revisó el *Directorio de organizaciones que trabajan migración y derechos humanos en Centroamérica y México* (Consejería en Proyectos, 2008) y se identificó que estas organizaciones y entidades se dividen en:

- a) Las que trabajan directamente por la defensa de los derechos de los migrantes y ofrecen servicios de atención humanitaria,
- b) aquellas que se dedican al estudio y a la investigación del fenómeno migratorio, y
- c) las que cumplen ambos roles.

En Costa Rica, se identificaron ocho organizaciones y asociaciones y la Red Nacional de Organizaciones Civiles para las Migraciones de Costa Rica. Por su parte, en Nicaragua existen cinco organizaciones, entre ellas la Pastoral de Movilidad Humana y la Casa del Migrante e igualmente tienen configurada la Red Nicaragüense de la Sociedad Civil para las Migraciones. En Honduras, cuatro asociaciones y comités se encuentran organizadas en la Red de Comités de Migrantes y Familiares de Honduras y en el Foro Nacional para las Migraciones en Honduras. Así mismo, en El Salvador, se registran cuatro fundaciones, la Iglesia Episcopal Anglicana de El Salvador y el Instituto de Derechos Humanos de La Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". En Guatemala, las asociaciones, centros de investigación y organizaciones independientes se aglutinan en la Mesa Nacional para las Migraciones de Guatemala [MENAMIG].

En el caso de México, existen 54 instituciones atendidos por la Iglesia Católica a través de la *Dimensión Pastoral de la Movilidad Humana, divididas en:* albergues, casas del migrante y centros de derechos humanos. El origen de muchas de estas casas, obedeció a la migración mexicana hacia los Estados Unidos. La primera perteneciente a la Red de casas Scalabrini se fundó en Tijuana, en 1985, además de las casas ubicadas en Ciudad Juárez, Agua Prieta, Sonora, Tecún Umán y la de Ciudad de Guatemala.

Para la iglesia, “los migrantes, como toda persona, poseen una dignidad humana intrínseca que debe ser respetada” (Saravia, 2004, p.42), razón por la que han creado la red de ayuda que juega un rol protagónico en el apoyo a los migrantes.

El gobierno de México ha promovido de forma activa el respeto de los derechos de los migrantes, tanto de los connacionales, como de los centroamericanos que cruzan de manera irregular. Conjuntamente, ha ratificado los principales tratados sobre derechos humanos, no obstante, el informe *Víctimas invisibles: migrantes en movimiento en México*, da cuenta de otra realidad. Por ello, la red de refugios para migrantes, impulsada por defensores de los derechos humanos, sacerdotes y voluntarios constituye “la espina dorsal del apoyo que los migrantes reciben” (Amnistía Internacional, 2010b, p. 6).

En la figura 2 se muestra la ubicación de las casas del migrante de México y Guatemala. En la misma se puede observar que la Casa del Migrante de Lechería, Tultitlán, en el Estado de México, tiene una ubicación estratégica para la migración de tránsito por su cercanía con el Distrito Federal, y con las vías de los trenes que vienen del sur. Asimismo, en el mapa se observa presencia de estas obras sociales, en todo el territorio mexicano.

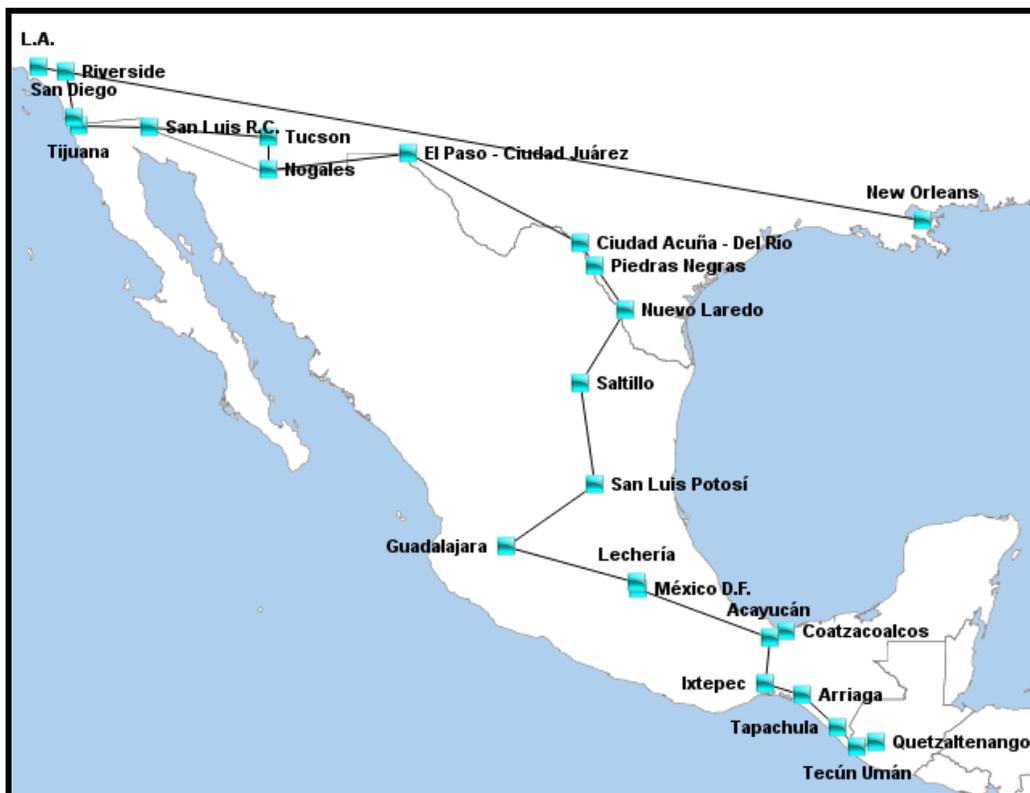


Figura 2: Ubicación de las casas del migrante de Guatemala y México.
Fuente: Blog *Irse hacia el norte*

Sin embargo, de acuerdo con lo planteado por INEDIM-INCEDES “las organizaciones de la región enfrentan retos comunes, siendo uno de ellos el trabajo en un contexto de creciente criminalización de las personas migrantes, así como de las y los defensores de sus derechos humanos” (2011, p. 37).

2.5 Legislación mexicana sobre migración

Debido a que los migrantes centroamericanos transitan por la República Mexicana en su travesía hacia Estados Unidos, en este apartado se incluye el análisis de documentos que constituyen el marco legal de la migración en México. Estos documentos son: a) la Ley de Migración y b) el Reglamento de la Ley.

La Ley de Migración de México entró en vigencia en mayo de 2011, la cual sustituyó la Ley General de Población [LGP] de 1974 debido, entre otros factores, a la limitación que demostró tener la LGP para enfrentar y solucionar convenientemente en primer lugar, el éxodo de guatemaltecos en los años 80 producto de la guerra que vivía el país, y en segundo lugar, el flujo de personas indocumentadas que se internaban y transitaban por México para llegar a los Estados Unidos desde el inicio de los años 90 (Castillo, 2010).

Uno de los aspectos a resaltar de la nueva Ley de Migración de México en cuanto a la migración de tránsito estriba en que los “actos de internación, estancia o tránsito de extranjeros se consideraban formalmente como actos criminales; el Legislativo señaló que se trataba de una transgresión a una regulación administrativa y que, por lo tanto, la sanción era inadecuada” (Castillo, 2011, p. 5), por lo anterior, la ley establece que se deben respetar todos los derechos de estos ciudadanos y al referirse a la migración de tránsito la denomina como migración irregular y no migración ilegal.

La Ley de Migración mexicana establece en su artículo 71 el papel de los grupos de protección a migrantes para la defensa de sus derechos, así como la relación con las organizaciones de la sociedad civil con quienes comparte esta tarea.

Así mismo, la ley cuenta con diversos artículos que hacen referencia al derecho de los migrantes a recibir información. Estos son:

- Artículo 13 a través de sus 3 incisos, hace mención al derecho de los migrantes de recibir información de modo general;

- Artículo 69 se refiere específicamente al derecho a la información por parte de los migrantes irregulares;
- Artículo 19, Inciso ii se refiere al derecho de recibir información acerca de la posibilidad de permanecer en el país de manera regular, así como del procedimiento de retorno asistido;
- Artículo 122, Inciso iv se refiere al derecho de recibir información acerca del proceso de deportación.

Por su parte, el Reglamento de la Ley de Migración fue publicado en el Diario Oficial de la Federación del gobierno de México el 28 de septiembre del 2012¹⁰ y regula en su capítulo cuarto, en los artículos 187 al 190, lo concerniente a los grupos de protección a migrantes, entre los que se encuentran los Grupos Beta, los albergues y Casas del migrante.

Específicamente el artículo 188 del Reglamento plantea que entre otras funciones, los grupos de protección a migrantes deberán proporcionar orientación e información a los migrantes sobre sus derechos.

De acuerdo con lo anterior, es posible afirmar que los grupos de protección al migrante operan dentro de la legalidad en México, lo cual implica que existe un contexto favorable para el establecimiento de servicios de información en albergues y casas del migrante para atender las necesidades de información de los migrantes irregulares que llegan a México o que transitan para llegar a Estados Unidos. Este marco legal también permitiría que los migrantes irregulares tengan la confianza para acudir a estos servicios e informarse de manera segura.

¹⁰ El Reglamento de la Ley de migración, fue aprobado un año después que entrara en vigencia la nueva Ley de migración.

CAPÍTULO 3

ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN PARA MIGRANTES

3.1 Servicios bibliotecarios y de información para migrantes

Los servicios de información para migrantes tienen como base las Directrices de la IFLA para comunidades multiculturales (IFLA, 1989). La mayoría de los estudios, como los de Abeja (1991); Byrd (2005); Gitner y Rosenthal (2008); Caridad, García y Morales (2010) y Mylopoulos (2000) revelan que estos servicios han sido implementados generalmente en bibliotecas públicas de países desarrollados como Estados Unidos, Canadá, Australia y España, países que han sido por décadas, el destino por excelencia de la migración internacional.

Estados Unidos y España son los países que más han documentado la experiencia en este tipo de servicios. En Latinoamérica los servicios bibliotecarios para migrantes no son suficientes, o no existen, razón por la que han surgido otros servicios de información para dar respuesta a las necesidades de información de este grupo de usuarios, como los propuestos por los Ministerios de Relaciones Exteriores de varios países, servicios que se explican más adelante. El que las bibliotecas públicas asuman esta función es más difícil en los países de Centroamérica y México, porque como ya se mencionó, este tipo de bibliotecas son inexistentes o cuentan con servicios limitados y dirigidos a las comunidades residentes.

Por las diferentes modalidades que adoptan los flujos migratorios, la migración internacional se clasifica en: migración de origen, de tránsito, de destino, de retorno y circular. Cabe señalar que esta clasificación se basa en el tipo de migrante y no en su condición legal dentro de un país, como sugiere Castillo (2011). Esta distinción es importante, ya que permite que los servicios de información se presten sin discriminar a las personas debido a una condición, que ya de por sí, los coloca en la marginalidad de una sociedad.

Para facilitar el análisis, se procedió a clasificar los servicios bibliotecarios para migrantes identificados en la revisión bibliográfica, según sea la situación en la que éstos se ofrecen, dando como resultado:

- a) servicios en comunidades multiculturales;
- b) servicios en situación de desventaja;
- c) servicios en países de origen (servicios de atención a la migración de retorno);
- d) servicios en comunidades de destino;
- e) servicios de información de supervivencia y
- f) servicios en comunidades de tránsito.

El primer grupo, aborda los servicios bibliotecarios destinados a comunidades multiculturales, incluidos los migrantes. La mayoría de estos servicios se basan en *el Manifiesto IFLA/UNESCO por la Biblioteca Multicultural* (IFLA, 1989, 1998), el cual se centra en la diversidad cultural y lingüística de los migrantes.

El segundo grupo, se refiere a los servicios para migrantes en situaciones de desventaja. Por ejemplo, cuando son víctimas de violaciones a los derechos humanos y necesitan ser representados legalmente o ejercer ellos mismos su defensa para hacer valer sus derechos. Una propuesta concreta se encuentra en el informe titulado “*A la cárcel sin justicia*” de Amnistía Internacional (2010a), la cual plantea la necesidad de crear Bibliotecas Jurídicas para las personas que requieran realizar su autodefensa ante los tribunales de inmigración, para lo cual necesiten disponer de información, misma, que debería ser brindada en servicios bibliotecarios especializados en migración y derechos humanos.

Al tercer grupo, se refieren los servicios de información desarrollados en los países de origen por los Ministerios de Relaciones Exteriores y Direcciones de Migración, con el fin de garantizar a los migrantes un retorno digno y ciertas condiciones de vida para su reinserción en la sociedad.

Estos servicios corresponden a la *migración de retorno* y se han identificado los siguientes:

a) *Centro de atención al migrante*, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala.

Ofrece los siguientes servicios:

- área de protección,
- Internet gratuito,
- asesoría legal,
- oficina de empleo,
- oficina de salud,
- sala de videoconferencia e
- inversiones.

Los servicios antes mencionados tienen la finalidad de ayudar a los migrantes guatemaltecos a que se comuniquen desde el exterior con sus familiares en Guatemala y apoyar a los que han sido deportados a su reinserción al país. De igual manera por acuerdo del Congreso de la República fue creado en el 2007 el Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala [CONAMIGUA], instancia nacional que aglutina a las autoridades del Estado responsables de la protección de los derechos humanos y garantías individuales de los guatemaltecos que han emigrado, así como de los extranjeros que se encuentran en Guatemala. (Guatemala, Ministerio de Relaciones Exteriores, 2011).

b) *Programa Paisano* que emprendió la Secretaría de Gobernación y el Instituto Nacional de Migración de México: busca asegurar un trato digno y apegado a la ley para todos los mexicanos que ingresan, transitan o emigran. Para ello en cada puerto fronterizo hay oficinas del programa que atiende a los connacionales en sus dudas (Coordinación Nacional Paisano, 2011).

c) *Plan Retorno Bienvenid@ a casa* promovido por el Gobierno de Ecuador. Se trata de un conjunto de programas que apoyan y acompañan a los ecuatorianos en el exterior y trabaja por un regreso voluntario, digno y sostenible (Ecuador. Ministerio de Relaciones exteriores, 2011).

- d) Programa *Bienvenido a Casa* implementado por el Ministerio de Relaciones de El Salvador a través de la Dirección de atención al migrante. Desde el momento en que los deportados llegan al aeropuerto internacional se les brinda alimentación, chequeo médico, transportación e información sobre otros programas de la Dirección General de Migración (El Salvador. Dirección General de Migración, 2011).

Al cuarto grupo pertenecen los servicios para migrantes en comunidades de destino (Estados Unidos, España, Canadá y Australia), cuya finalidad es ayudarlos a insertarse a la comunidad que arriban. Para ello, generalmente, crean servicios especializados para migrantes en las bibliotecas públicas o readecuan los servicios que las bibliotecas ofrecen de manera habitual, para responder a las necesidades de información de los nuevos ciudadanos.

En Estados Unidos se ofrecen varios servicios bibliotecarios y de información para migrantes. En California por ejemplo, consideran a los migrantes como personas o culturas marginadas, sin embargo, existe la tendencia a reconocerlos como una tercera cultura o nueva cultura. Se observa el lado positivo del multiculturalismo y por lo tanto, abogan por integrar a los usuarios migrantes a los servicios que las bibliotecas ofrecen. Para ello se basan en los documentos de la ALA que promulga el derecho de todas las personas a recibir los servicios de la biblioteca pública en su idioma. Además están los servicios que ofrecen la Biblioteca Pública de Santa Mónica (Abeja, 1991), la Queen Library (Gitner y Rosenthal, 2008) o aquellos que se ofrecen en el Paso Public Library (Byrd, 2005) en Texas.

En España varias Comunidades Autónomas las bibliotecas públicas no son únicamente lugar de estudio y préstamo de documentos, también se han convertido en lugares de encuentro de personas de diferente edad, condición social y procedencia. Las bibliotecas además de incentivar el diálogo fomentan el pluralismo y la integración social de los migrantes, así lo destacan Saurín (2007); Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2009); Fundación Tres Culturas del Mediterráneo (2009) y Grupo de Trabajo de Interculturalidad y accesibilidad en bibliotecas (2010).

En el quinto grupo se encuentran los servicios de información de supervivencia, servicio especial de información comunitaria. Tienen por objetivo ayudar a las personas a enfrentar los problemas relacionados con salud, educación, asistencia jurídica, empleo, vivienda, etc. Estos servicios fueron identificados por Piennar (1995) e implementados por Martín (2005) en la favela *Heliópolis* de Sao Paulo, Brasil en el año 2004, como parte de un proyecto más abarcador que incluye un polideportivo, una emisora de radio, una revista y un aula informática.

El servicio de *Heliópolis* funciona con el apoyo de voluntarios de la comunidad y la finalidad es responder las necesidades informativas de sus habitantes a través de una colección básica, que fomente el hábito y gusto por la lectura y ayude a la alfabetización. El autor enfatiza que no es necesario formar grandes colecciones de documentos, sino que debe hacerse una minuciosa selección, para contar con los más relevantes, debido a que por lo general, la comunidad enfrenta problemas comunes y por ende presenta necesidades informativas similares.

Martín (2005, p.5) apunta que la creación de servicios de información para la supervivencia es una necesidad social imprescindible, sobre todo en el contexto internacional actual, en el cual están teniendo lugar grandes movimientos migratorios. El autor se identifica con la integración como un proceso intercultural en el cual los migrantes no deberían perder sus costumbres procurando ser asimilados, sino que logren su inserción y aporten a la comunidad que los acoge.

En la revisión de la literatura se identificó que los servicios bibliotecarios para migrantes que ofrecen las bibliotecas públicas de manera más recurrente, tanto de manera presencial como a través de los portales web¹¹ son los siguientes:

- Servicios de acceso a la información, exposiciones, muestras culturales, actuaciones de teatro, danza o música, foros debates, conferencias, exposiciones bibliográficas, charlas, ciclos de cine (Saurín, 2006).

¹¹ En la literatura se encuentran diferentes maneras para referirse a los sitios web. Para fines de este trabajo se empleará el término portales web. Portal: término de reciente acuñación en Internet que señala un sitio web que puede ser un punto de partida para los usuarios, cuando se conectan a la red. Estos portales web ofrecen la entrada a todo tipo de servicios, como directorios de sitios web, buscadores, noticias, correo electrónico, juegos, bolsa, chats, y hasta foros de discusión [...] López (2005, pp. 321-322).

- Servicios de información y referencia, alfabetización informacional y demás actividades culturales en los idiomas más utilizados por la comunidad que atiende la biblioteca (Caridad, García y Morales, 2010).
- Servicios de información sobre la comunidad de acogida, préstamo de documentos en los idiomas de las comunidades, cursos de formación en TICs, actividades de cuenta cuentos y animación a la lectura, para fomentar el conocimiento intercultural de la comunidad; se celebran fiestas para conmemorar las fiestas tradicionales de los respectivos países, conciertos, campañas de sensibilización, actividades para niños (García, 2007).

En las comunidades de tránsito también existen servicios bibliotecarios. El primero, es el que ofrece el Centro de documentación de la Casa del migrante de Ciudad de Guatemala, de la Red de casas Scalabrini, y el que atiende a estudiantes de escuelas aledañas a la Casa y al personal de la Pastoral de la Movilidad Humana de Guatemala, más no a los migrantes en tránsito. El personal voluntario que labora en la Casa le brinda información a través de trípticos y charlas. El segundo, el de la biblioteca de la Estación migratoria “Siglo XXI”, ubicada en Tapachula, Chiapas, que atiende a las personas detenidas durante su tránsito por México.

La Biblioteca y el Centro de Estudios Migratorios del INM de México merecen una mención especial, debido a que son instituciones que brindan información a quienes estudian el fenómeno migratorio, y porque ambas instituciones generan estudios que aportan al entendimiento del fenómeno de la migración y a la búsqueda de soluciones a los problemas relacionados con la seguridad y los derechos humanos de los migrantes. La Biblioteca del INM posee además una biblioteca digital disponible en el siguiente enlace

http://www.inm.gob.mx/index.php/page/Biblioteca_Digital_I

3.2 Necesidades de información de usuarios migrantes

El interés manifiesto en el desarrollo de servicios multiculturales en las comunidades de destino se debe a que la migración internacional ha pasado a ser un tema vital en la actual coyuntura mundial. Según la OIM cada vez hay más migrantes (cerca de 200 millones de personas viven fuera de su país de nacimiento); uno de cada treinta y cinco personas en el mundo es un migrante (Caidi, Allard y Quirke, 2010).

Los trabajos de Pyati (2010), y Caidi, Allard y Quirke (2010), analizan las necesidades de los inmigrantes en las comunidades de destino. Ambos estudios, hacen referencia a usuarios migrantes en Canadá y Estados Unidos. En estos países, los servicios implementados por las bibliotecas están encaminados a facilitar la inserción de los migrantes al país y satisfacer sus necesidades de información, mismas que se relacionan básicamente con la necesidad de aprender el idioma inglés, pues lo identifican como el principal obstáculo que enfrentan los migrantes a su llegada. En general, los servicios se orientan a la inclusión social y su adaptación al país de destino. Para estas autoras, las necesidades de información de los migrantes son de información básica como vivienda, oportunidades de empleo, salud o educación; por lo que es más una cuestión de inclusión y participación plena en la sociedad de destino.

Las Directrices de la *Sección de Servicios Bibliotecarios a Poblaciones Multiculturales* de la IFLA se centran en servicios para migrantes en comunidades de destino, por esa razón, la definición de necesidades que hace el documento está relacionada con el momento de llegada de los migrantes a esas comunidades, como son: el aprendizaje de lenguas nacionales u otras lenguas; promoción de temas como ciudadanía, servicios sociales y empleo. No obstante, García (2007) concluye que en España sólo cinco comunidades autónomas han realizado estudios para identificar la tipología y las necesidades de información de la población migrante que ha arribado.

En relación a las necesidades de información de los migrantes en las comunidades de destino, se identificaron 16 estudios de necesidades de migrantes, cuatro de ellos se realizaron en Estados Unidos y España respectivamente, dos en Canadá y uno en Reino Unido, Dinamarca, Noruega,

Suecia, China e Israel; 14 de los estudios fueron por medio de encuestas realizadas directamente a los usuarios, un estudio se realizó con las asociaciones de migrantes en el país de residencia y otro con los bibliotecarios que ofrecen los servicios a migrantes. A continuación se reseñan cada uno de estos estudios con sus hallazgos principales.

Pyati (2010, p. 2452) menciona que “los espacios en línea ofrecen una oportunidad para volver a crear algunos lugares físicos que estas comunidades han perdido”. Sobre las necesidades de información el autor expresa que “los inmigrantes son un grupo diverso y heterogéneo, y sus necesidades de información y los comportamientos difieren sobre la base de un conjunto de diversos factores económicos, étnicos y demográficos”.

Por su parte Audunson, Essmat y Aabø (2011) realizaron su estudio con mujeres migrantes de Irán, Iraq y Afganistán y determinaron que éstas poseen necesidades de información relacionadas con el aprendizaje del idioma de los países de destino, con los derechos económicos y sociales, las obligaciones que enfrentan como ciudadanas, problemas relacionados con la educación y cómo encontrar trabajo, entre otras. Asimismo, para estas usuarias, la biblioteca constituye un espacio complejo donde encuentran apoyo e información necesaria para integrarse, comparten con otras amigas, madres, además combaten la soledad y la nostalgia.

Pérez (2007) al describir la situación de las bibliotecas españolas respecto a la migración internacional plantea que para los migrantes continúa siendo necesario mantenerse informados sobre lo que sucede en sus países y en esos casos, la mejor solución ha sido ofrecerles el servicio de diarios en formato digital, lo que ha permitido que los usuarios tengan acceso a través de Internet, a más de 180 diarios, en más de 20 idiomas de un total de 60 países. Éste es un buen ejemplo de la utilidad de Internet para ofrecer servicios de información a los migrantes, y cómo la tecnología permite el acceso a la información a un mayor número de usuarios.

Romera (2008) indagó con los presidentes de las asociaciones de migrantes sobre las necesidades de los migrantes en Madrid. El estudio reveló que la mayoría de usuarios (88%) consideran la necesidad de contar con un portal web que posea información actualizada con los temas que facilitarán la integración de los migrantes a los nuevos países. Según la autora, las necesidades

de información que presentan los usuarios migrantes se relacionan con: “mercado de trabajo, educación, vivienda, permisos de residencia, trabajo-nacionalidad, reunificación familiar, sanidad y servicios sociales”.

Wang y Chen (2011) abordan el potencial de uso que presenta el servicio de gobierno electrónico para campesinos chinos migrantes, e identifican que las necesidades de información de estos usuarios se relacionan con el salario, la seguridad social, los servicios públicos, y la protección de sus derechos. Los resultados evidenciaron que se trató de personas entre 16 y 24 años, con estudios de Secundaria, trabajadores de la industria manufacturera.

En esa misma línea de investigación con campesinos mexicanos migrantes en Estados Unidos, Fisher (2004) determinó que las necesidades de información de los hispanos estaban relacionadas con temas de salud, educación, empleo, planificación familiar, transportación, y programas de servicio social.

Según Miranda (2006) en 1997 en Austin, Texas se creó un Comité para atender el tema migratorio, mismo que tenía por objetivo determinar las necesidades que presentaban los inmigrantes a su llegada a esa ciudad, que resultaron ser las siguientes: clases de inglés como segunda lengua, clases de conversación inglesa, clases sobre ciudadanía, programas de educación de adultos, información sobre empleo, ayuda legal, materiales en su idioma, cursos de computación y seminarios sobre temas de salud”. Con estos resultados, en 1998 comenzaron a funcionar los centros para el nuevo inmigrante dentro de las bibliotecas públicas, cuya finalidad era mejorar los servicios que ya se ofrecían a la comunidad de inmigrantes.

Walsh y Horenczyk (2001) al referirse a personas que han emigrado hacia Israel plantean que éstos se enfrentan a un período de luto por la pérdida de amigos y el hecho de dejar atrás a la familia, su idioma y sus costumbres.

Hakim (2005) trabajó con jóvenes sudaneses entre 18 y 25 años de edad. Aplicó el cuestionario a 10 hombres y 14 mujeres, escogidos al azar. Jönsson-Lanevska (2005) entrevistó a los bibliotecarios para conocer el papel de los servicios bibliotecarios multiculturales a favor de los

inmigrantes. Listwon y Sen (2009) estudiaron tanto a hombres como a mujeres, polacos recién llegados a Inglaterra, y los resultados demostraron que se trataba mayoritariamente de adultos jóvenes.

Shoham y Kaufma (2007) realizaron su estudio con matrimonios que tuvieran al menos un niño. Los adultos estaban en el rango de edad entre 25 y 45 años. Se trató de inmigrantes provenientes de los Estados Unidos que arribaron a Israel entre marzo del 2003 y diciembre del 2005. Los autores afirman que el hecho que los migrantes norteamericanos tuvieran una mejor absorción en Israel, se debió a que éstos pudieron satisfacer en un corto tiempo sus necesidades de información.

De acuerdo a Piennar (1995) en el contexto sudafricano, las necesidades de información de los sectores desfavorecidos se clasifican en: personales, educativas, sociales y de toma de decisiones. Se considera que esta clasificación es útil para abordar el estudio de las necesidades de los migrantes centroamericanos en tránsito por México¹² por ser éstos, sectores excluidos en sus países de origen.

Por su parte, Figueroa (2008) analiza el papel de Internet en la conformación de las redes comunitarias, donde se han creados nuevos modelos sociales que contribuyen a que los migrantes mantengan su identidad y logren satisfacer sus necesidades informativas. El autor sostiene que las redes como laboratorios de cultura, “son generadores de códigos culturales alternativos a los dominantes, desafíos simbólicos a los límites de poder que intentan dar soluciones al problema y papel del individuo y las comunidades en la sociedad global” Figueroa (2008, p. 29). La globalización se olvida de las minorías, para ello busca igualar a las personas, por lo que se requiere contar con nuevos espacios y servicios que respondan a sus particularidades. Con el uso de Internet se ha encontrado algunas soluciones, pues a través de los portales web es posible brindar la información que requieren los usuarios migrantes según sus necesidades.

¹² Según informa la OIM anualmente transitan por su territorio cerca de 400 mil extranjeros(as) con el propósito de llegar a los Estados Unidos” (OIM, 2011, p. 69).

A continuación, se presenta en la tabla 4 un compendio de las necesidades de información identificadas en los estudios citados.

Año	País	Autor(es)	Necesidades de información
2000	Canadá	Mylopoulus, Chryss	1) Información para obtener la ciudadanía, 2) aprender un nuevo idioma
2002	España	Bartolomé Pina, Margarita; coord.	1) Comunicarse, 2) intercambiar información, 3) conformar redes sociales, 4) fortalecer su identidad
2002	Dinamarca	Berger, Agot	1) Aprender el Danés, 2) educación, 3) información sobre la sociedad Danesa
2004	Estados Unidos	Fisher, Karen y Durrance, Joan	1) Salud, 2) educación, 3) empleo, 4) planificación familiar, 5) transportación, y 6) programas de servicio social
2004	España	Solé Vilanova, Inmaculada	1) Servicios municipales, 2) empadronamiento, 3) permisos, 4) información ciudadana y de entidades, 5) información laboral, 6) ofertas de trabajo, 7) formación, 8) información sanitaria, 9) información escolar, 10) medios y horarios de transporte público
2005	Suecia	Jönsson-Lanevska, Yelena	1) Información sobre el nuevo país, 2) materiales sobre educación, 3) libros y revistas en sus idiomas, 4) aprender el nuevo idioma
2005	Canadá	Hakim Silvio, Dominic	1) Educación, 2) salud, 3) empleo, 4) cómo enfrentar el racismo, 5) política
2006	Estados Unidos	Miranda Murillo, Diana	1) Aprender inglés, 2) obtener información para obtener la ciudadanía, 3) programas de educación de adultos, 4) información sobre empleo, 5) ayuda legal, 6) materiales en su idioma, 7) cursos de computación, 8) salud
2007	España	Pérez Iglesias, Javier	1) Mantenerse informados sobre lo que sucede en sus países de origen a través de periódicos en formato digital
2007	Estados Unidos	Srinivasan, Ramesh y Pyati, Ajit .	Refugiados Somalíes en Boston: 1) Aspectos económicos, 2) políticos y 3) culturales. Hindúes: 1) sobre las celebraciones de Diwali, 2) costumbres, 3) cultura, 4) prácticas religiosas
2008	España	Romera Iruela, María Jesús	1) Mercado de trabajo, 2) educación, 3) vivienda, 4) permisos de residencia, 5) trabajo, 6) nacionalidad, 7) reunificación familiar, 8) sanidad, 9) servicios sociales
2008	Israel	Shoham, Snunith y Kaufman Strauss, Sarah	1) Alimentación, 2) alojamiento, 3) seguridad, 4) redes sociales, 5) idiomas, 6) educación, 7) bancos
2009	Reino Unido	Listwon, Anna y Sen, Barbara	1) Mayor acceso a libros en polaco, 2) préstamo de libros y 3) uso de Internet

2009	Estados Unidos	Naficy, Homa	1) Alojamiento, 2) salud, 3) servicios sociales, 4) educación, 5) empleo, 6) servicios de rentas internas e inmigración
2011	Noruega	Audunson, Essmat y Aabø	1) Aprendizaje del idioma de los países de destino, 2) derechos económicos y sociales, 3) obligaciones que enfrentan como ciudadanas, 4) problemas relacionados con educación y 5) cómo encontrar trabajo
2011	China	Wang y Chen	1) Salario, 2) seguridad social, 3) servicios públicos, y 4) protección de sus derechos

Tabla 4 Necesidades de información para migrantes.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 4 se observa que las necesidades de información de los migrantes en las comunidades de destino pueden clasificarse como inclusivas e integradoras, están enfocadas a facilitar la adaptación al país al cual han arribado y se relacionan con la vida cotidiana; siendo las necesidades más recurrentes la educación, el aprendizaje del idioma, cómo obtener la ciudadanía o la residencia y el acceso a servicios de salud. En cuanto a los resultados, no se pueden generalizar ya que cada uno estudió diferentes comunidades de usuarios. En concordancia con lo planteado por Pyati (2010) se observó que todos los usuarios tenían necesidades de información independientemente de su edad y el género aunque las necesidades y el comportamiento de los usuarios difieren según factores económicos, étnicos y demográficos.

Se aprecia que los estudios sobre necesidades de información de los migrantes no se han iniciado recientemente, pero ha aumentado el interés por estudiarlas. Se considera que el aumento del número de investigaciones desde el año 2000 a la fecha obedece al incremento de la emigración y al impacto que ésta ha tenido en las sociedades de acogida y en sus bibliotecas, producto del rol protagónico de las mismas en la vida de los ciudadanos en las sociedades desarrolladas.

Es importante mencionar que independientemente de las investigaciones llevadas a cabo en otros contextos, en el caso de México y Centroamérica es necesario continuar y profundizar los estudios para determinar las necesidades específicas de las comunidades migrantes y los servicios que requieren, así como de las experiencias en información de los migrantes en tránsito. Se considera que este tipo de estudios podrían ayudar a reflejar de mejor manera las características de las comunidades migrantes en América Latina, lo cual ayudaría a contar con Directrices de la IFLA sobre servicios multiculturales acordes a nuestro contexto.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

Esta investigación tiene por objetivo general formular una propuesta de contenidos para un servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito. Para ello se propusieron los siguientes objetivos específicos:

- 1) Identificar las características sociodemográficas, educativas y económicas de los usuarios migrantes centroamericanos.
- 2) Conocer las necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito.
- 3) Identificar las habilidades de los usuarios migrantes en el uso de las TICs.
- 4) Analizar las mejores prácticas de los servicios de información en línea para migrantes.

Para la consecución de los tres primeros objetivos se llevó a cabo un estudio de usuarios. Para cumplir el cuarto objetivo se identificaron portales web que brindan servicios de información en línea para migrantes, y se determinaron las características de los servicios y mejores prácticas que puedan ser útiles para la propuesta que se pretende realizar en este estudio.

Para este trabajo se optó por estudios exploratorios-descriptivos porque permiten definir la comunidad que se estudiará y las variables que se medirán. Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 101) plantean que los estudios exploratorios se realizan cuando la investigación tiene por objetivo examinar un tema que ha sido poco estudiado y del cual existe poca información.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) los estudios descriptivos sirven para evaluar o recolectar datos sobre los conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes de lo que se pretende investigar. Estos estudios son útiles para mostrar con precisión diversos aspectos de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

De acuerdo con Calva (2004) la investigación sobre de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades se puede llevar a cabo empleando diferentes métodos, técnicas e instrumentos y no existe un consenso sobre cuáles utilizar. Independientemente del método a emplear, el autor sostiene que las técnicas con respecto a la investigación del fenómeno de necesidades se centran en tres vertientes:

- (1) preguntar directa o indirectamente al sujeto,
- (2) observar directa o indirectamente al sujeto, y
- (3) analizar los datos cuantificables de los servicios que utilizan los usuarios en las unidades de información.

En el caso de este estudio se consideró conveniente aplicar la vertiente número 1, es decir, preguntar directamente al usuario, para ello la técnica a emplear será la encuesta a través de un cuestionario.

4.1 Escenario: La Casa del migrante de Lechería

La casa del migrante San Juan Diego ubicada en Lechería, Tultitlán, Estado de México funciona desde el año 2009, y es atendida por la Arquidiócesis de Cuautitlán y por voluntarios. Acoge únicamente a migrantes centroamericanos en su paso hacia Estados Unidos, su función es brindarles hospedaje, alimentación, ropa, cuidados médicos y promover la caridad y el respeto a los Derechos humanos a través de las diferentes obras de atención.

Inicialmente contaba con el salón de actos de la Iglesia de Lechería, pero con el paso del tiempo el espacio resultó insuficiente, por lo que se hicieron gestiones con las autoridades de la oficina de Desarrollo Integral de la Familia [DIF] y se logró construir la cocina, el comedor, los baños y la recepción. Tiene espacio para recibir a 70 migrantes, aunque en ocasiones llega a recibir hasta 300 migrantes diarios.



Figura 3: Interior de la Casa del migrante de Lechería¹³

En la figura 3 se puede apreciar el reducido espacio para que los migrantes pernocten. Al ingresar a la casa, los migrantes dejan sus pertenencias y son registrados en una base de datos. Además, se toman medidas de precaución para que no ingresen con armas (blancas y de fuego) o drogas. La casa ofrece a los migrantes centroamericanos tres tiempos de comida, jabón, baño, ropa y zapatos, atención médica y llamadas telefónicas a los Estados Unidos¹⁴. Durante el tiempo de descanso pueden ver televisión, escuchar música, jugar cartas e inclusive a predicar su religión.

¹³ Foto cortesía de Prometeo Lucero. Fotógrafo independiente

¹⁴ Este servicio lo cubre un migrante que pasó por la casa y ahora asume el costo del servicio desde los Estados Unidos.

En la casa se venden tarjetas para realizar llamadas de larga distancia a los países de origen desde teléfonos públicos, y se reciben llamadas de los familiares desde sus países de origen o los Estados Unidos. Estas llamadas son aprovechadas por los migrantes para solicitar a los familiares les ayuden con el envío de dinero a través de cuentas bancarias de los voluntarios o personal que labora en la casa, porque por estar indocumentados ellos se ven imposibilitados a hacer este trámite de manera personal.

Es importante resaltar que pese a la importante labor a favor de los migrantes centroamericanos, alrededor de la casa del migrante San Juan Diego se ha generado un ambiente hostil y de inseguridad debido a la presencia de personas que buscan secuestrar a los migrantes. La incapacidad de la casa de dar a albergue a todos los migrantes que se acercan, provoca que quienes no pueden entrar pernocten en los alrededores. Producto de ello los vecinos de Lechería han protestado en contra de la permanencia de la casa San Juan Diego en la calle Cerrada de la Cruz y han pedido su traslado a otro lugar (Barrera, 25 de abril 2012: El Universal). Para dar solución a este conflicto, se sostuvieron pláticas entre las autoridades municipales y de la Diócesis de Cuautitlán, en las cuales la Municipalidad se comprometió a otorgar un área para que en breve tiempo la casa se traslade, sin embargo esta solicitud fue denegada (Barrera, 11 de mayo 2012: El Universal).

La titular del INM ha señalado que pobladores de Lechería se están dedicando al tráfico de migrantes centroamericanos (Barrera, 11 de mayo 2012: El Universal), lo cual empeora la difícil situación que enfrenta la dirección de la casa San Juan Diego, por los continuos reclamos de los vecinos de que retiren la casa de ese vecindario.

4.2 Sujetos de estudio

Los sujetos de este estudio son los migrantes centroamericanos en tránsito que llegan a la Casa del Migrante, en Lechería Tultitlán, Estado de México, en su camino hacia los Estados Unidos.

4.3 Muestra

Se realizó un muestreo no probabilístico, con el fin de captar a la población migrante de la casa del migrante de Lechería, cuya característica principal es que es itinerante y temporal (3 días), es decir, los sujetos pueden cambiar en la casa del migrante de manera constante. El tipo de muestreo utilizado se denomina *por cuotas* o también llamado *accidental* porque este se sustenta generalmente con base en un conocimiento previo de la población a encuestar. Los datos previos a la aplicación del cuestionario fueron de vital importancia para establecer el tamaño muestral y las proporciones poblacionales.

Según los registros de la casa del migrante, durante los meses de enero a marzo del 2012 arribaron 6557 migrantes centroamericanos. A partir de estos registros se estimó el tamaño muestral con base la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Para lograr una mayor precisión en el tamaño de la muestra y que fuera representativa, se buscó que ésta tuviera un 95 por ciento de confianza, 3 por ciento de precisión y 5 por ciento de error. En la siguiente tabla se precisan cada uno de los componentes de la estimación muestral.

N =	Total de la población =	= 6557
Z ² =	Nivel de confianza del 95%	= 1.962
p =	Proporción esperada	= 0.05
q (1-p) =	Error	= 0.95
d =	Precisión	= 3%
n =	Muestra	¿?

Tabla 5: Componentes de la estimación muestral

Fuente: Elaboración propia

Sustituyendo los valores en la fórmula se obtuvo la muestra:

$$n = \frac{6557 * 1.962 * 0.05 * 0.95}{0.03 * (6657 - 1) + 1962 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 197$$

Con base en lo anterior, el número total de encuestas a realizar fue de 197, en las cuales se contempló un más-menos 5 por ciento de error, es decir, se contempló que al menos 10 encuestas pudieran tener algún error de captación, sin embargo debido a que el cuestionario se aplicó directamente al migrante, se logró cubrir el total de cuestionarios planeados.

4.4 Instrumento

Se trató de un cuestionario estructurado compuesto por 37 preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas cerradas fueron dicotómicas y de opción múltiple. En la siguiente tabla se observa la distribución de las preguntas.

Tipos de preguntas	Cantidad
Abiertas	11
Cerradas – dicotómicas	8
Cerradas – de opción múltiple	16
Cerradas – dicotómicas y de opción múltiple	2

Tabla 6: Cantidad y tipos de preguntas del cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas abiertas se dirigen a identificar las experiencias de vida de los encuestados, mismas que aportan la riqueza vivencial al estudio. Las preguntas cerradas se elaboran con base en los cuestionarios de otros estudios. Las preguntas de opción múltiple se diseñaron con el fin de que los encuestados expresaran sus necesidades de información, sus gustos, y los temas en los cuales les interesa recibir capacitación.

4.4.1 Variables

Para esta investigación se definieron tres conceptos sobre los cuales se estaría elaborando el cuestionario: (1) usuarios migrantes centroamericanos en tránsito, (2) necesidades de información y (3) servicios de información en línea.

Las variables de estos 3 conceptos se definieron tomando como base los factores internos y externos que según el Modelo NEIN de Calva (2004) motivan la aparición de las necesidades de información de los usuarios.

Las variables definidas son:

- 1) Características sociodemográficas
- 2) Características educativas
- 3) Actividad económica
- 4) Gustos y preferencias
- 5) Habilidades básicas en el uso de las TICs
- 6) Momento y motivos de aparición de la necesidad de información
- 7) Tipos de necesidades de información
- 8) Propósito de uso de la información

Al mismo tiempo, se identificaron indicadores para cada variable. Aunque como se podrá apreciar en los apartados de la prueba piloto y la validación con expertos, la operacionalización de las variables sufrió algunas modificaciones, dando como resultado 12 variables en total (véase tabla 7).

4.4.2. Elaboración de las preguntas

Para la elaboración de las preguntas se revisaron 10 cuestionarios pertenecientes a: (1) Tesis Doctoral de The Florida State the University; (7) Tesis de Maestría de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM y (2) estudios del Seminario de Usuarios de la información, del IIBI de la UNAM.

Uno de los cuestionarios de los que se retomaron preguntas es el de la tesis doctoral titulada “*An investigation of perceived information needs and information-seeking behavior among the elderly Chinese immigrants in the Los Angeles area*”¹⁵. Este estudio realizado con inmigrantes chinos, incluía preguntas relacionadas con los tipos de necesidades y el uso que le darían a la información. Se obviaron las preguntas que indagaban sobre el comportamiento informativo de los migrantes chinos en las bibliotecas públicas, por no ser de pertinentes para este estudio.

De las siete tesis de maestría revisadas, seis habían estudiado las necesidades de información en diferentes comunidades, a saber: de indígenas (Ramírez, 2006), de adolescentes (Vásquez, 2006), estudiantes de preparatoria (Miranda, 2009), personas con discapacidad visual (España, 2005), psicólogos que se dedican a la docencia (López, 2005) e investigadores de matemática de México (Guevara, 2005). Los cuestionarios incluidos en dichas tesis fueron útiles para inquirir sobre las necesidades de información de los usuarios y el momento de aparición de éstas.

También se revisaron los documentos de Calva (2010) y Villaseñor (2011) del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información los cuales se refieren a estudios de necesidad y comportamiento informativo en adolescentes y estudiantes de Biblioteconomía respectivamente. De estos documentos sólo se contemplaron las preguntas de Calva (2010) sobre el surgimiento de las necesidades de información en adolescentes mexicanos.

4.4.3 Prueba piloto

Para comprobar si las preguntas formuladas eran claras y pertinentes se piloteó el cuestionario con siete personas de diferente nivel académico y socioeconómico: estudiantes de licenciatura y maestría, trabajadores y profesionales. Al concluir este proceso se comprobó que las preguntas relacionadas con la motivación de la necesidad de información no eran claras, se hicieron

¹⁵ Se estableció comunicación con el autor, quien mostró gran entusiasmo por este estudio y envió su tesis. Los apéndices C y D corresponden al cuestionario en idioma inglés y chino. El autor menciona que debido a que su trabajo es del año de 1993, en el momento de realizarlo, las personas mayores usaban muy poco o nada la computadora y la web; pero auguró para este estudio respuestas diferentes, dado la relativa facilidad con la cual se puede acceder a estos servicios en las bibliotecas públicas. Aunque, este planteamiento obedece a la situación de las bibliotecas públicas en los Estados Unidos, realidad que dista mucho de ser la de los países centroamericanos.

cambios en cuanto a la redacción. Adicionalmente, se realizaron otros cambios al cuestionario considerando las sugerencias realizadas durante la prueba piloto, sobre todo aquellas que permitieron que las preguntas tuvieran una redacción más clara y que fueran comprendidas por los migrantes.

4.4.4 Validación de expertos

Antes de su aplicación, el cuestionario se validó con cinco expertos según los criterios de: validez, claridad y pertinencia de las preguntas. Para ello, se elaboró un formulario con los 29 reactivos que formaban parte del instrumento en ese momento, para que los expertos lo respondieran y vertieran su opinión sobre cada uno de los criterios a validar (Anexo 1).

El formulario de validación se envió por correo electrónico a dos expertos en migración internacional y a tres en información y bibliotecología. Una vez recopilados los formularios con las respuestas y validaciones emitidas por éstos, se procedió a revisarlos y analizar las observaciones realizadas por cada uno.

A partir del análisis de las respuestas de los expertos en información y bibliotecología, se comprobó que era necesario incluir algunos aspectos adicionales a las variables propuestas por el Modelo NEIN, por lo que se incluyó: 1) la clasificación de las necesidades en urgentes y no urgentes que propone el modelo de Krikelas (1983); 2) las habilidades digitales que se investigaría si los migrantes encuestados poseían. Para la definición de las habilidades, se tomó como base la propuesta realizada por Corral (1998), citada en el apartado 1.5 de este documento.

En la tabla 7 se puede observar cómo quedaron definidos las variables e indicadores que conformarían el cuestionario. Todo lo anterior dio como resultado un cuestionario conformado por 37 reactivos (Anexo 2).

CONCEPTOS	VARIABLES	INDICADORES
Usuarios migrantes centroamericanos en tránsito	Características sociodemográficas	1) Género 2) Edad 3) País de procedencia 4) Comunidad de procedencia 5) Grupo étnico
	Características educativas	6) Sabe leer 7) Sabe escribir 8) Idioma de lectura 9) Idioma hablado 10) Grado de escolaridad
	Actividad económica	11) Actividad económica u ocupación
	Gustos y preferencias (aficiones)	12) Gustos y preferencias a) Lectura b) Cine c) Televisión d) Radio e) Deporte f) Otro
	Habilidades básicas en el uso de las TICs	13) Usos de Internet 14) Servicios que utiliza 15) Lugar de conexión 16) Utilización de servicios de Internet
Necesidades de Información	Tópicos de las NI	17) Sobre qué temas ha necesitado o necesita información 18) NI sobre derechos y deberes como migrante (Cocimiento de leyes migratorias vigentes)
	Dinámica de las NI	19) Lugar del surgimiento de la necesidad a) En la comunidad de origen b) Durante el tránsito c) En ambos lugares
	Situaciones o motivos de aparición de la NI	20) ¿Por qué? 21) ¿En qué situación?
	Tipos de NI	22) Expresadas / no expresadas 23) Urgentes / no urgentes 24) Actuales, retrospectivas y futuras
	Propósito de uso de la información	25) Para qué necesita (rá) la información
Servicios de información en línea	Fuentes de información	26) Fuentes de información a un nivel básico a) En línea o impresos b) Formal e informal 27) Recibe alguna ayuda y quién la brinda
	Servicios de información en línea	28) Información/contenidos que debe incluirse en el servicio en línea 29) Servicios 30) Variedad de sitios 31) Sitios de Internet preferidos

Tabla 7: Operacionalización de las variables de la investigación

Fuente: Elaboración propia

4.4.5 Aplicación del cuestionario

El cuestionario se aplicó del 18 de marzo al 2 de abril del 2012 en diferentes horarios del día, para tener la posibilidad de representar un mayor número de migrantes, independientemente del país y la comunidad de procedencia.

El cuestionario se aplicó uno a uno con todos los encuestados, esto permitió apoyar a los participantes en la lectura y codificación de respuestas dado que muchos de ellos tenía un nivel de escolaridad bajo o eran analfabetas (Palma, 2006 y PNUD, 2010). Inclusive en algunas ocasiones fue necesario explicar las preguntas.

Taylor y Bogdan (1987), Festinger y Katz (1987) y Vela, (2004) mencionan que al llevar a cabo una investigación social resulta importante establecer un buen nivel de empatía entre el investigador y los encuestados, para que estos últimos se sientan seguros y en confianza para responder las preguntas del cuestionario. Siguiendo estos preceptos, al visitar la Casa San Juan Diego, en Lechería, fue necesario entablar buenas relaciones con las autoridades de la casa y con las personas que la literatura reconoce como “porteros”, quienes pueden ser un obstáculo o no para la permanencia en el lugar de estudio (Taylor y Bogdan, 1987) y ganarse la confianza de los migrantes. Esto permitió que respondieran el cuestionario a pesar de su cansancio y otras situaciones.

Durante el estudio, se observó que los migrantes suelen viajar en grupos para evitar y enfrentar los peligros del viaje. Por esa razón, viajan con amigos del pueblo, o entablan amistad en el camino. En esas circunstancias, uno de ellos resalta entre el conjunto como autoridad fue quien convenció al resto de los migrantes para que respondieran el cuestionario, de esa manera se contó con la anuencia de la mayoría para colaborar con la aplicación del mismo.

4.4.6 Codificación de datos

El cuestionario fue precodificado para facilitar su posterior captura. Al finalizar el trabajo de campo los datos fueron ingresados en la base de datos elaborada en el programa Statistical Package for the Social Sciences [SPSS]. Los datos se analizaron con SPSS y Microsoft Excel ya que ambos programas permiten analizar y representar los resultados en gráficas y tablas.

4.5 Portales web para migrantes

Como se observó en el apartado anterior, Internet está ayudando a cubrir vacíos informativos de los migrantes en los países de origen, de tránsito y destino. Al respecto es posible identificar varios sitios que brindan servicios en línea de información y formación para migrantes. Al respecto Merlo (2009, p. 158) señala que la identificación de las “buenas prácticas” es una opción cuando se desean iniciar servicios de información en una biblioteca, al reconocer las experiencias que se desean destacar, considerando el principio de que en condiciones similares un servicio de información exitoso lo será en bibliotecas similares.

4.5.1 Muestra

En la introducción de este documento se expresa que existe una amplia red de organizaciones centroamericanas y mexicanas que trabajan a favor de los derechos humanos de los migrantes e investigan el fenómeno migratorio. Por ser tan vasto el repertorio, se analizarán únicamente los portales web de las organizaciones que suministrarán información y alojarán el servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito. Estas son: la Red de Desarrollo Sostenible, de Honduras; NicasMigrantes, de Nicaragua; e INCEDES de Guatemala.

La Red de Desarrollo Sostenible, de Honduras posee un portal web <http://rds.hn/pv3/> desde donde se tiene acceso a otro portal especializado en emigración y desarrollo <http://www.migracion-remesas.hn/index.html>. Es el portal con mayor cantidad de información y recursos de interés sobre migración, con 17 años de experiencia.

Es posible consultar los consulados hondureños en el mundo, y brinda acceso a medios de comunicación (periódicos, radio y televisión), redes académicas como el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía [CELADE] y recursos audiovisuales (videos, presentaciones y programas radiofónicos). La página de Proyectos y organizaciones de hondureños en el exterior brinda acceso a 3 listas de discusión, sin embargo los enlaces estaban rotos. Por lo que se hace necesario una revisión de los enlaces y actualización de la información.

Nicasmigrante actualmente no cuenta con portal web. Poseen una cuenta en la red social Facebook: Nicasmigrante Nicaragua, espacio desde donde trabajan por la defensa de los derechos de los migrantes nicaragüenses. Buscan informar a los migrantes para que puedan demandar sus derechos con base a las leyes de Nicaragua y demás países donde se encuentren y ser un puente de comunicación entre los que se quedan y los que emigran. También acompañan y ofrecen ayuda psicológica a los hijos y familiares de los migrantes para que puedan enfrentar los problemas emocionales que surgen producto de la separación. (Puntos de encuentro, 2012).

INCEDES cuenta con un portal web www.incedes.org.gt, desde donde ofrece acceso directo a publicaciones elaboradas por la institución, a recursos informativos y a noticias, todos relacionados con la temática de migración y desarrollo. Asimismo presenta los recursos contables, para transparentar el ejercicio de los fondos. Tiene presencia en las redes sociales, en Facebook: Incedes Centroamérica y en Twitter: @INCEDES. Desde la página del Centro de documentación es posible ingresar al catálogo en línea, no obstante, no existe información factual para los migrantes en tránsito.

A nivel internacional, se identificaron varios portales web que brinda servicios bibliotecarios a migrantes, o especializados en el tema migratorio, siendo los más representativos:

1. Information for etniske minoriteter i Danmark -FINFO-.
2. Biblioteca pública de Queens, en Nueva York.
3. Portal del servicio para inmigrantes de la Unión Europea.
4. Portal para mujeres migrantes, de México.

La selección de los portales FINFO y Biblioteca pública de Queens, obedeció a que son representativos por los servicios multiculturales y para migrantes que han desarrollado; el portal para inmigrantes de la Unión Europea se seleccionó por considerar que era uno de los que ofrecía información más completa para los inmigrantes que arribarían a la Unión Europea, o para los ciudadanos comunitarios con familiares que deseen emigrar; y por último, para la selección del portal mujeres migrantes primó la cercanía con el tema que se propone esta investigación y el hecho que fuese un portal elaborado en México, y que haga énfasis en informar a las mujeres migrantes, y enseñarlas a usar las TICs, a través de un módulo de inclusión digital como parte de la enseñanza para la vida.

4.5.2 Criterios para el análisis de los portales web

Para el análisis de los sitios web se revisaron metodologías para la evaluación de páginas web (Kapoun, 1998; Alexander y Tate, 1999 y Codina, 2000 y Beck, 2009), seleccionando los siguientes criterios:

1. Autoridad
2. Cobertura
3. Contenido
4. Actualidad
5. Accesibilidad
6. Facilidad de uso
7. Interfaz

A continuación se enuncian los criterios que se emplearán:

Autoridad: se refiere al responsable o autor intelectual de la información del portal web. En algunas ocasiones, la autoría se comparte entre los autores, editores, patrocinadores y webmaster del portal. Cuando se trata de un portal institucional, esta información aparece en el apartado *Quiénes somos* o similares.

Cobertura: Se relaciona con los temas cubiertos, si tiene un alcance local, nacional e internacional. Asimismo la periodicidad de la información.

Contenido: trata sobre los temas que son abordados en el portal, la profundidad con que se hace, la veracidad y suficiencia de la información, y si se trata de información valiosa para los usuarios del portal.

Actualidad: se refiere a las fechas de creación del portal y de la información disponible, y a si funcionan los enlaces hipertextuales para acceder a la información en otras páginas.

Accesibilidad: se relaciona con la rapidez de conexión y de descarga de las imágenes, si cuenta o no con acceso restringido y si el portal facilita el acceso a personas con capacidades diferentes y si la información está disponible en diferentes idiomas.

Facilidad de uso: Se refiere a la facilidad de navegación a través del portal, de qué manera está estructurado y organizado el contenido, si posee un mapa del sitio, la opción de preguntas frecuentes y las ayudas para los usuarios.

Interfaz: este concepto se relaciona con la usabilidad. De la calidad de la interfaz depende en gran medida que un usuario permanezca o no consultando la información del portal. Intervienen el tipo de fuente, el color y el tamaño, el uso balanceado de recursos multimedia, e incluye las posibilidades de guardar o imprimir un documento, y la opción de comunicarse con el webmaster o con los autores de la información.

CAPÍTULO 5

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se ofrece la descripción y análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de cuestionarios a migrantes centroamericanos en tránsito por México. Los resultados de la investigación¹⁶ se presentan en cuatro apartados: en el primero, las características socio-demográficas de la población sujeto de estudio de esta investigación; en el segundo, las necesidades de información de los usuarios migrantes centroamericanos; en el tercero, el apoyo que reciben durante el tránsito y el conocimiento de los derechos de los migrantes centroamericanos; y en el último apartado las habilidades en el uso de las TICs que poseen dichos usuarios, así como la capacitación tecnológica que necesitarán para utilizar el servicio de información en línea.

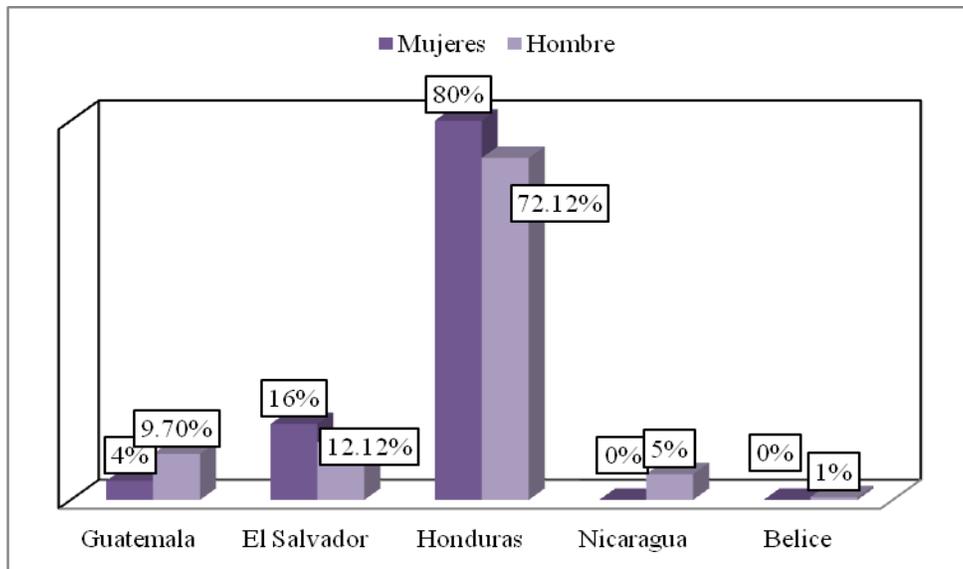
Para el análisis de los resultados se consideraron las principales variables e indicadores, se analiza su cumplimiento respecto a los objetivos planteados, así como los supuestos que se tenían al inicio de la investigación.

5.1.1 Características socio-demográficas de los usuarios migrantes centroamericanos

La población del estudio fue 190 usuarios migrantes centroamericanos que se encontraban en la casa del migrante San Juan Diego, en Lechería, Tultitlán, Estado de México, en el período comprendido del 17 de marzo al 2 de abril del 2012 y su composición por sexo fue de 13% de mujeres y 87% de hombres.

¹⁶ Los resultados se obtuvieron a partir del análisis de la base de datos elaborada en SPSS y con la ayuda de Microsoft EXCEL. Los resultados se muestran en gráficas. Las tablas se pueden consultar en los Anexos.

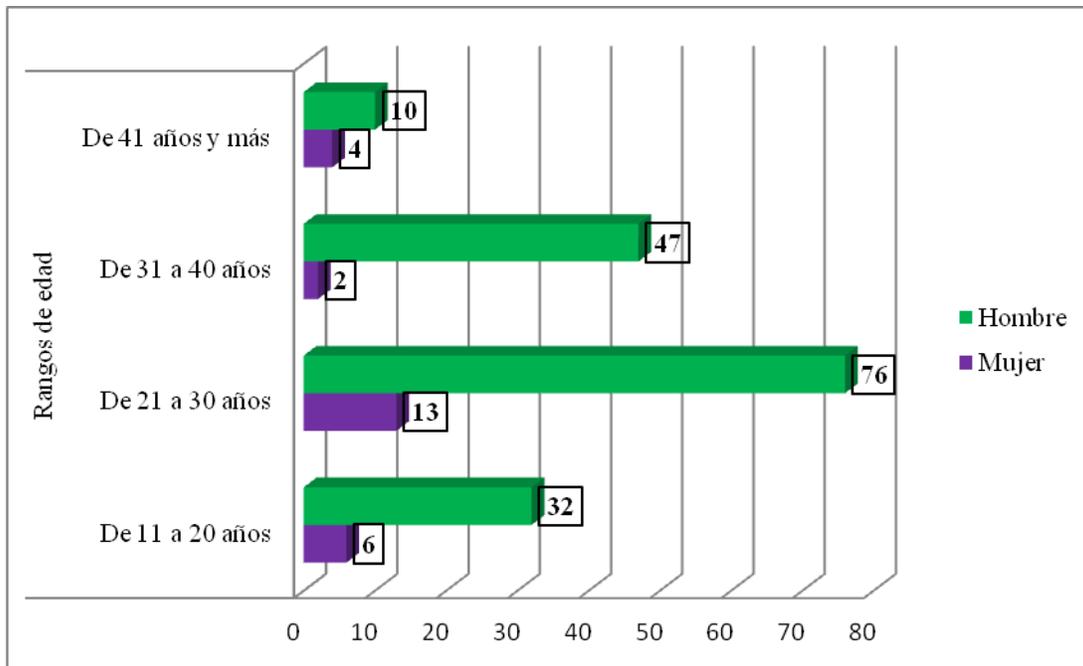
En relación al porcentaje de migrantes centroamericanos por sexo y su distribución por países se observa que de Nicaragua y Belice no hubo representación femenina en la muestra. En el caso de Guatemala la proporción de migrantes masculinos (9.70%) es mayor que la femenina (4%), y países como El Salvador y Honduras, tuvieron una ligera representación mayor de mujeres en comparación con los hombres (gráfica 2).



Gráfica 2: Porcentaje de sexo por países

El rango de edad en el que más personas migraron, fue el de 21 a 30 años, siendo los 19 años la edad con mayor ocurrencia (16) de migrantes en el período analizado (Tablas 11 y 12, Anexo 3).

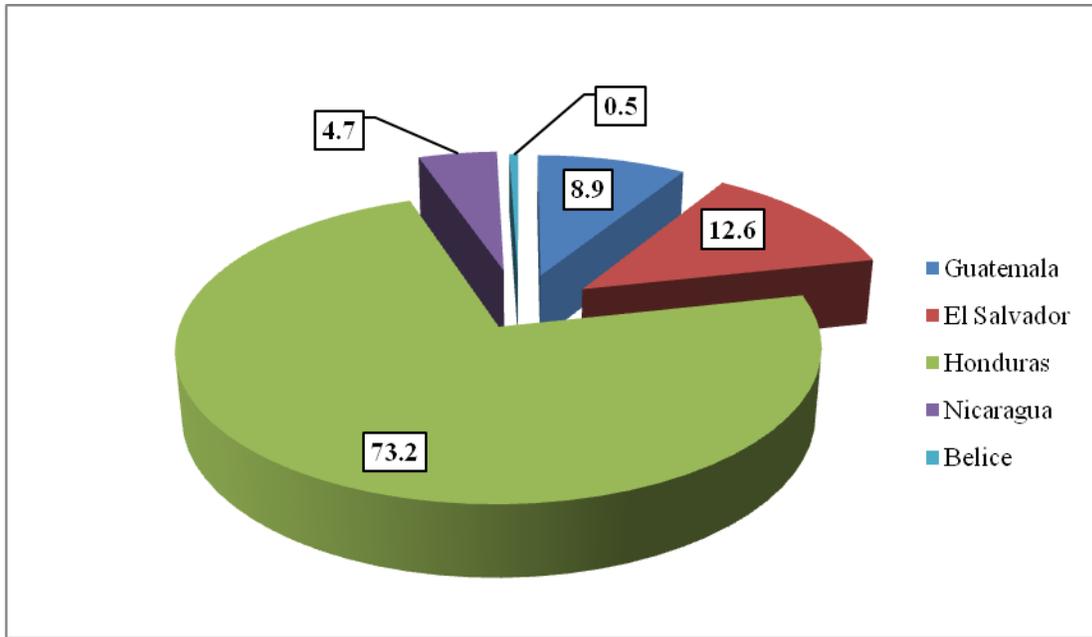
Las edades mínima y máxima de los encuestados fue 12 años y 61 años respectivamente, con una sola ocurrencia cada una y ambos pertenecieron al sexo masculino. La edad promedio de la población estudiada fue de 28 años (Tabla 13, Anexo 3).



Gráfica 3: Frecuencia de sexo de los encuestados por rangos de edad

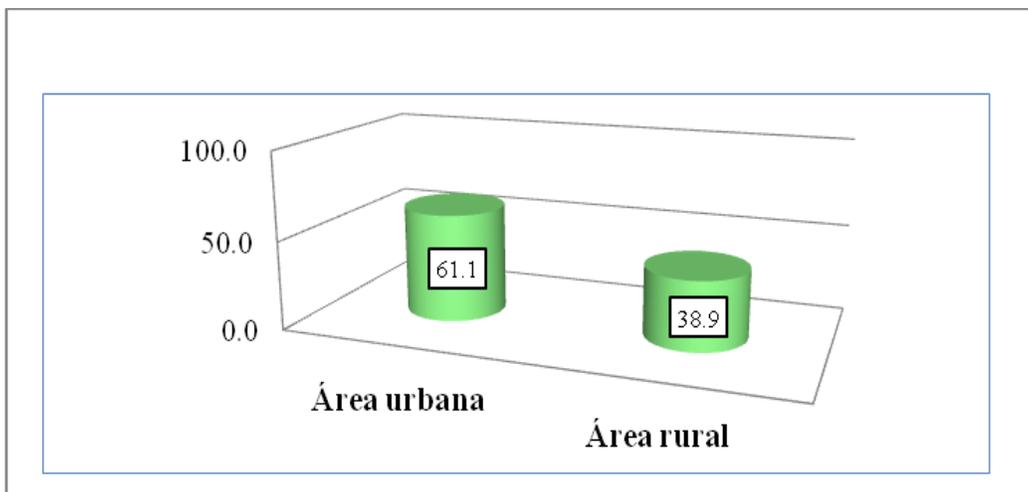
En relación a los países de procedencia, se identificó que provenían de siete países del Istmo centroamericano que incluye a Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Belice y Panamá.

En la gráfica 6 se observa que el comportamiento de la migración es dispar. Mientras que de Honduras emigró un 73.2%, hay una brecha con respecto a los otros países de los cuales sólo emigró 1 persona en el caso de Belice, 9 personas de Nicaragua; 17 de Guatemala y 24 de El Salvador. No obstante, durante el trabajo de campo no se reportó la presencia de migrantes de los países de Costa Rica y Panamá en la Casa del migrante de Lechería.



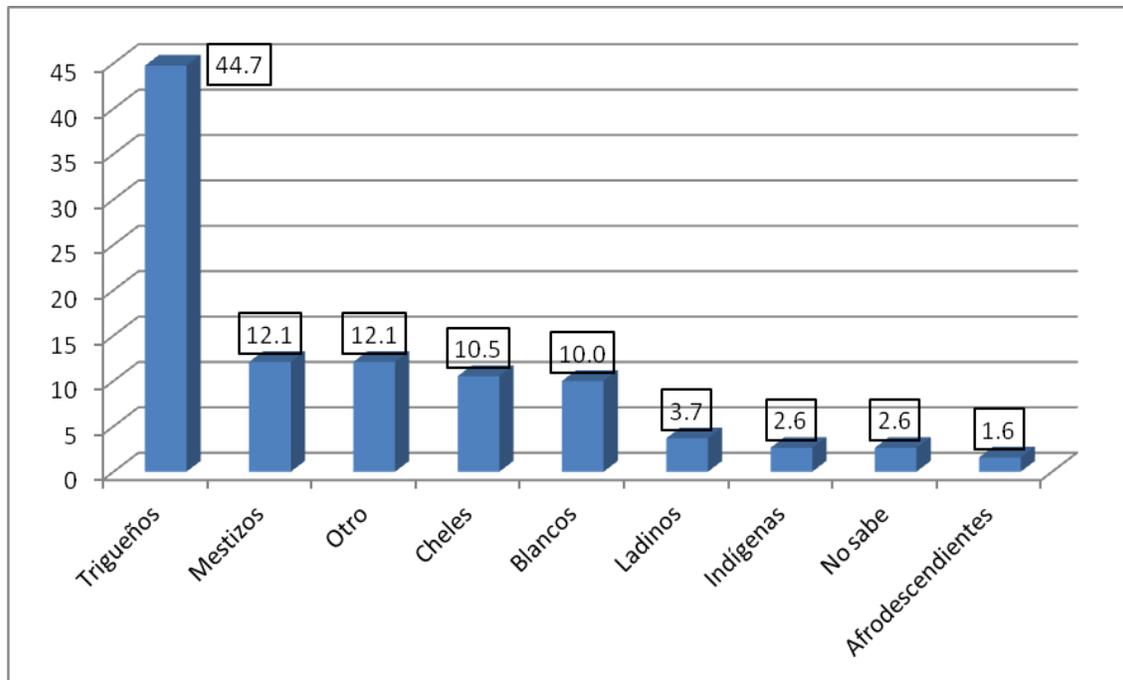
Gráfica 4: Porcentaje de migrantes por países

En el estudio se detectó que el país del que procedía un mayor número de migrantes era Honduras, sin embargo se considera que la predominancia se debe a que los migrantes viajan en grupo. Como se puede observar en la gráfica 5, el 61.1% de migrantes vive en zonas urbanas y el 39.9% en áreas rurales en sus respectivos países de origen.



Gráfica 5: Porcentaje del lugar de residencia

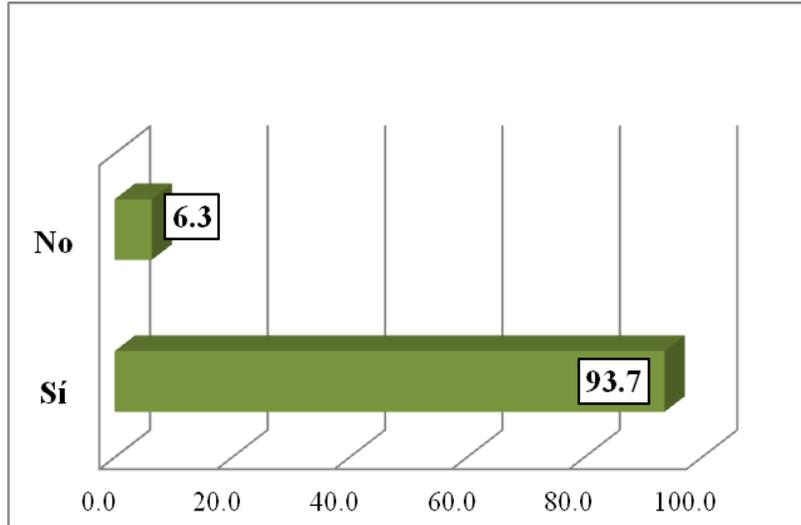
Al momento de elaborar el cuestionario se tomaron en cuenta los grupos étnicos oficiales de cada país, no obstante fue necesario abrir esta opción debido a que algunos migrantes pertenecían a grupos que no se habían incluido. En la gráfica 6, se observa que el grupo étnico con mayor porcentaje fue el de trigueños (provenientes de Honduras) con 44.7%, seguidos por los mestizos de los diferentes países, con 12.1% y los cheles, de Honduras, con 10.5%.



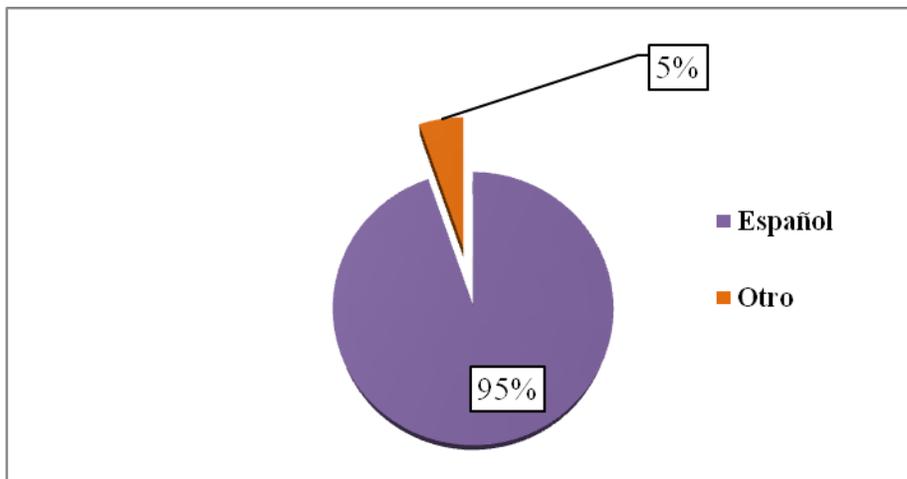
Gráfica 6: Porcentaje de grupos étnicos

Del total de encuestados el 12% respondió pertenecer a otro grupo étnico diferente a los que se habían pre-establecidos en el cuestionario. De esa cifra, el 4.7% dijo ser morenos, un 1.6% garífunas y kekchí y sólo un 1.1% era chortí. A partir de los datos obtenidos se puede afirmar que entre los migrantes se encuentran personas pertenecientes a diferentes grupos étnicos, y que debido a ello hablan un segundo idioma diferente al español y tienen además, sus propias costumbres y tradiciones.

El 93.7% de los encuestados respondió que sabe leer y escribir (gráfica 7). Del total de migrantes que sabe leer, un 95% lo hace en idioma español. Este dato llama la atención debido a que se trata de países multiétnicos y plurilingües (gráfica 8).



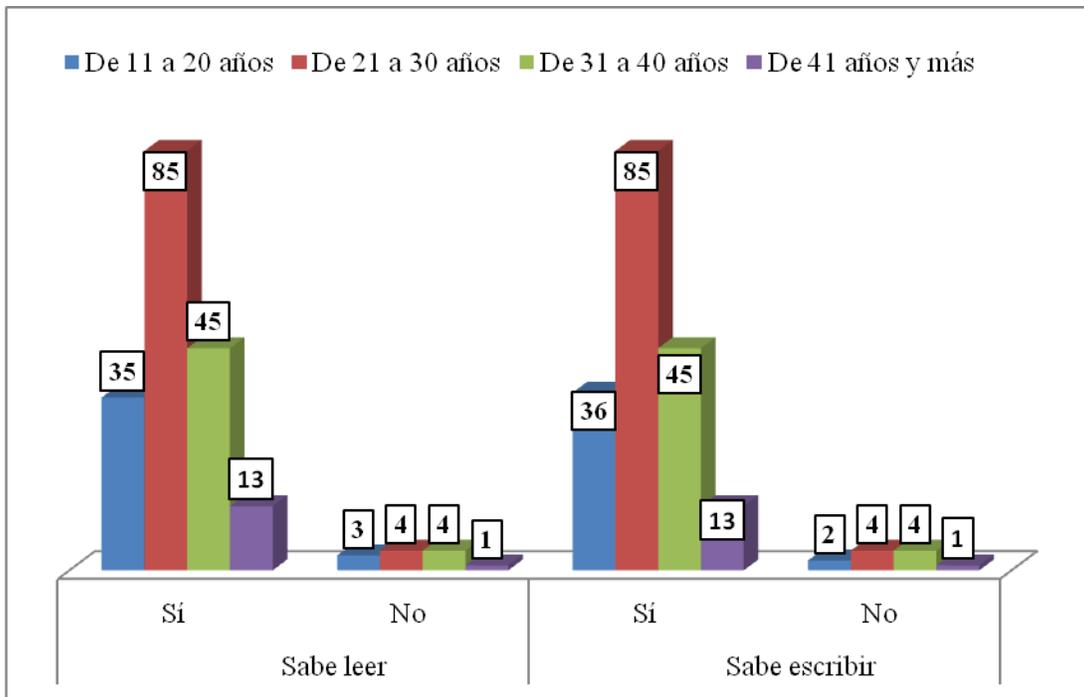
Gráfica 7: Porcentaje de migrantes alfabetizados



Gráfica 8: Porcentaje de idioma hablado (idioma materno)

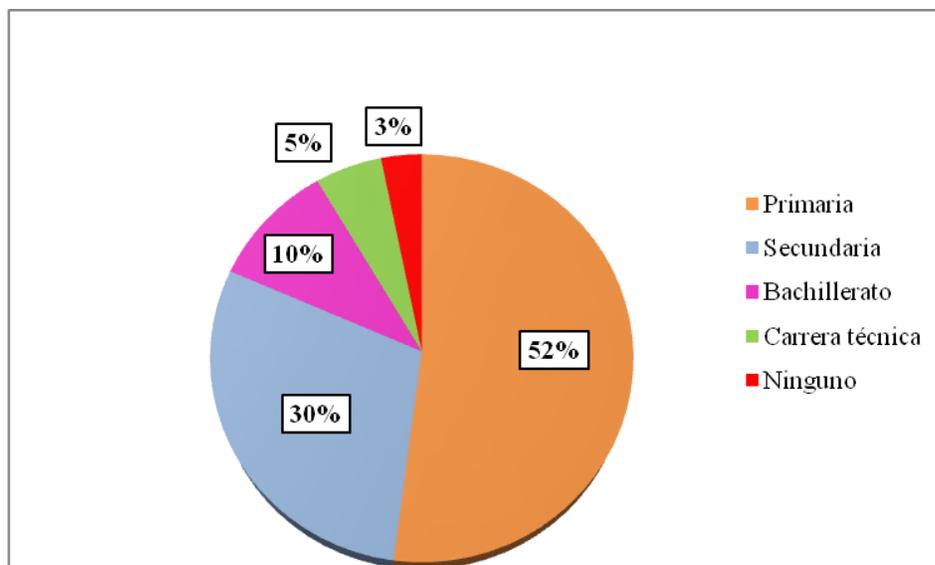
El 15% de los encuestados manifestó hablar idioma inglés y un 10% lo lee. En el caso del lenca, chortí, keqchí, quiché y garífuna, son los idiomas maternos de los migrantes indígenas o afrodescendientes.

La lectoescritura tuvo un comportamiento diferente según los rangos de edad. El rango con mayor frecuencia fue entre 21 y 30 años en el cual 85 de los encuestados respondieron que sabían leer y escribir, en el rango de 31 a 40 años de edad se observan 45 migrantes y en el rango de 11 a 20 años, 35 personas. Por último, en el rango de 41 años y más 13 personas saben leer y escribir (gráfica 9).



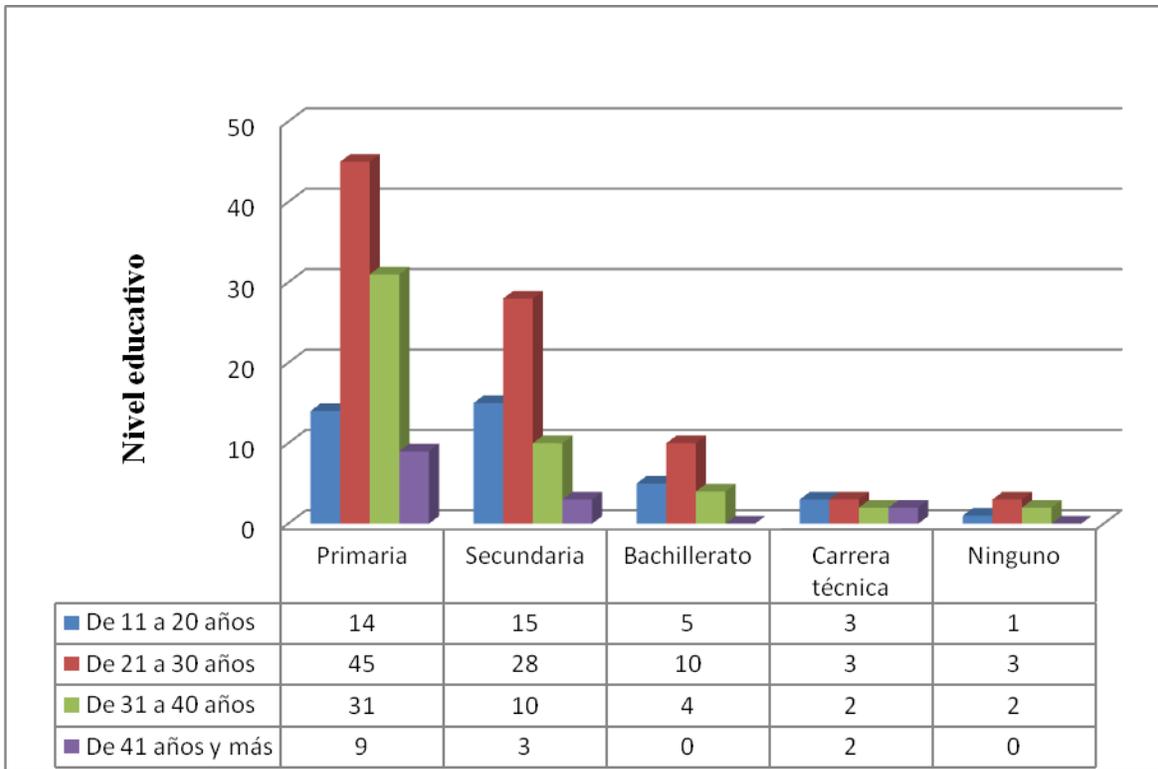
Gráfica 9: Frecuencia de lectura y escritura en español por rango de edad

En la gráfica 10 se observa que el 97% del total de encuestados tienen estudios. Más del 50% posee educación primaria, le sigue un 30% con estudios de secundaria, el 10% bachillerato, un 5% alguna carrera técnica y un 3% no tiene ningún tipo de educación formal.



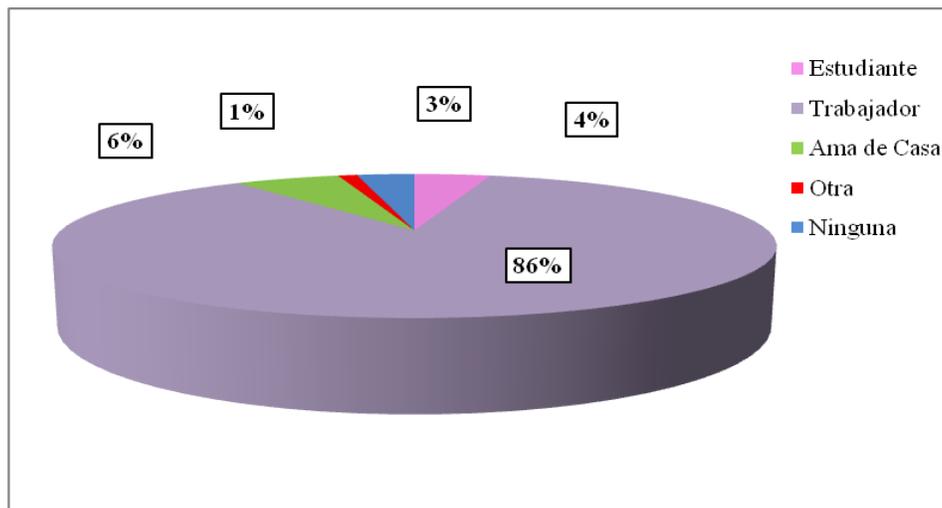
Gráfica 10: Porcentaje por nivel educativo

Respecto a la frecuencia del nivel educativo por rango de edad, en la gráfica 11 se observa que en el rango de 21 a 30 años se ubican los mayores porcentajes, 45 personas con educación primaria, por su parte 28 personas con educación secundaria, 10 cursaron el bachillerato. Del total de encuestados, tres estudiaron una carrera técnica, y tres comentaron no tener algún tipo de educación. El comportamiento en los restantes rangos de edad, tuvo menor porcentaje.



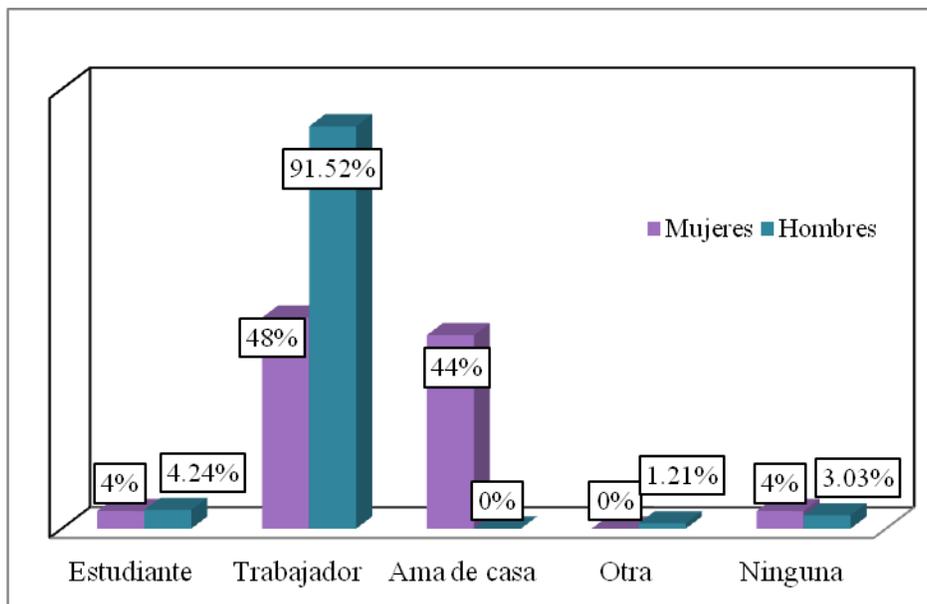
Gráfica 11: Frecuencia de nivel educativo por rango de edad

La gráfica 12 muestra que del total de migrantes encuestados el 86% eran trabajadores y sólo un 4% estudiantes; 6% correspondió a las amas de casa; 3% del total de encuestados no se dedicaba a ninguna actividad y un 1% realizaba otra actividad, diferente a las respuestas preconcebidas en el cuestionario.



Gráfica 12: Porcentaje de actividad a que se dedicaban

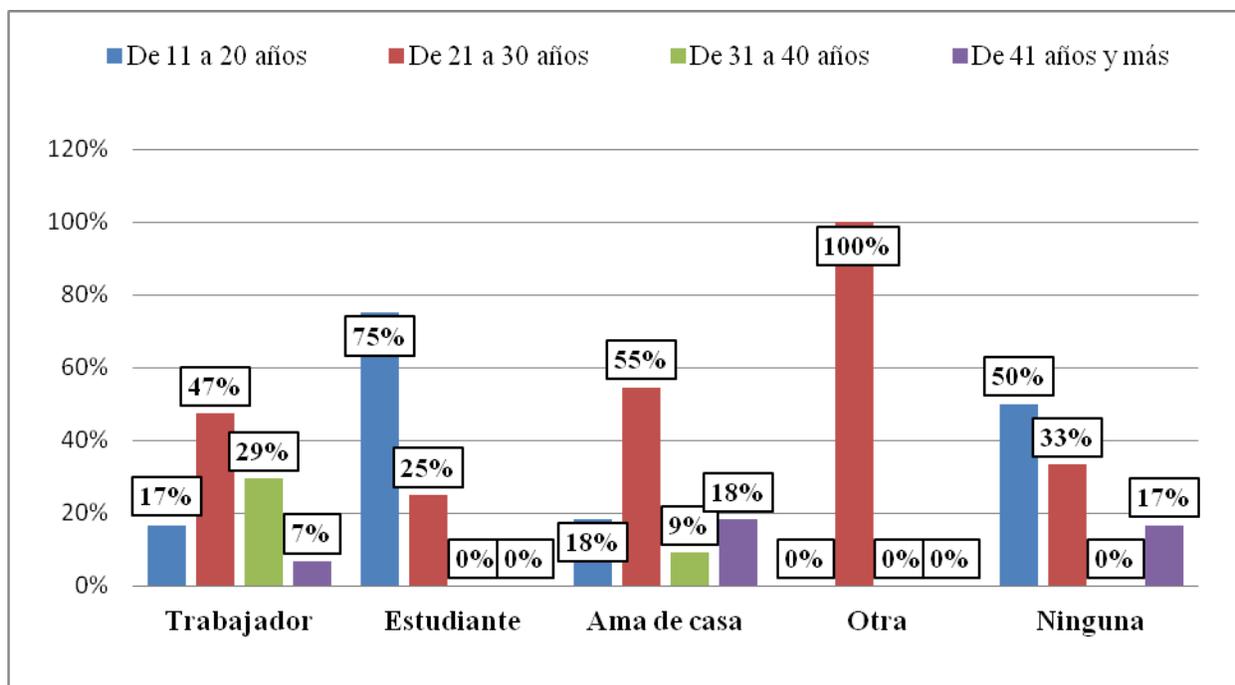
Respecto a la relación entre las actividades a que se dedicaban y el sexo de los encuestados (gráfica 13), se notó que el total de amas de casas eran mujeres (44% del total de encuestados) que equivale al 5.8% del total de mujeres encuestadas (13.2%), mientras que los estudiantes guardaban la misma relación entre mujeres y hombres; mientras que era notoria la diferencia entre hombres y mujeres que trabajan, los primeros (91.52%), casi duplican la cifra de mujeres trabajadoras (48%).



Gráfica 13: Porcentaje de actividad a que se dedicaban por sexo

La relación entre actividad a la que se dedican y edad siguió el siguiente patrón: 75% de los jóvenes que estudian se encuentran en el rango entre 11 y 20 años de edad. En el rango de 21 a 30 años se ubican el mayor número de trabajadores (47%) y de amas de casa (55%) y el 100% de las personas que dijo dedicarse a otra actividad diferente a las previstas en las respuestas, corresponden a este rango de edad (gráfica 14).

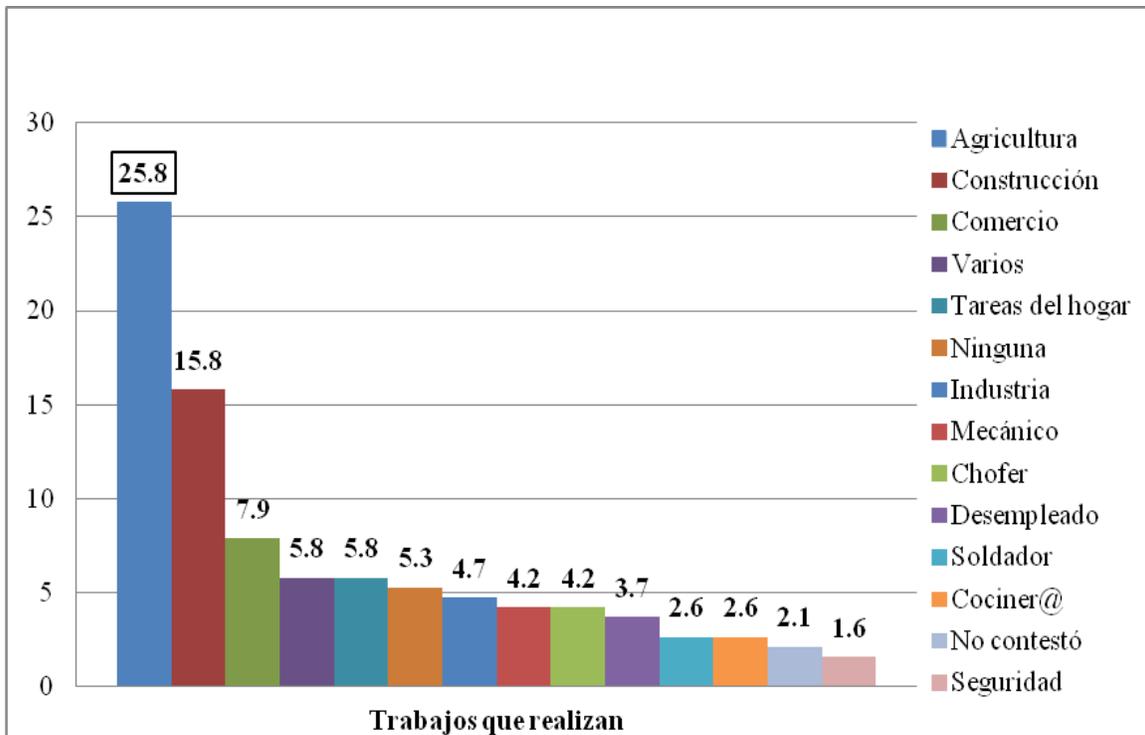
En el rango de 31 a 40 años de edad el 29% trabaja y un 9% es ama de casa. Mientras que en el rango de 41 y más años, 18% son amas de casa, 17% no realiza ninguna actividad y sólo un 7% trabaja.



Gráfica 14: Porcentaje de actividad a que se dedicaban por rango de edad

En la gráfica 15 muestra los trabajos que realizan los migrantes. El 25.8% corresponde a agricultura, seguidos de un 15.8% en la construcción, es oportuno aclarar que estas actividades las realizan tanto en sus países de origen como en el país de destino, debido a que un elevado porcentaje de las personas encuestadas eran deportados que intentaban regresar a los Estados Unidos.

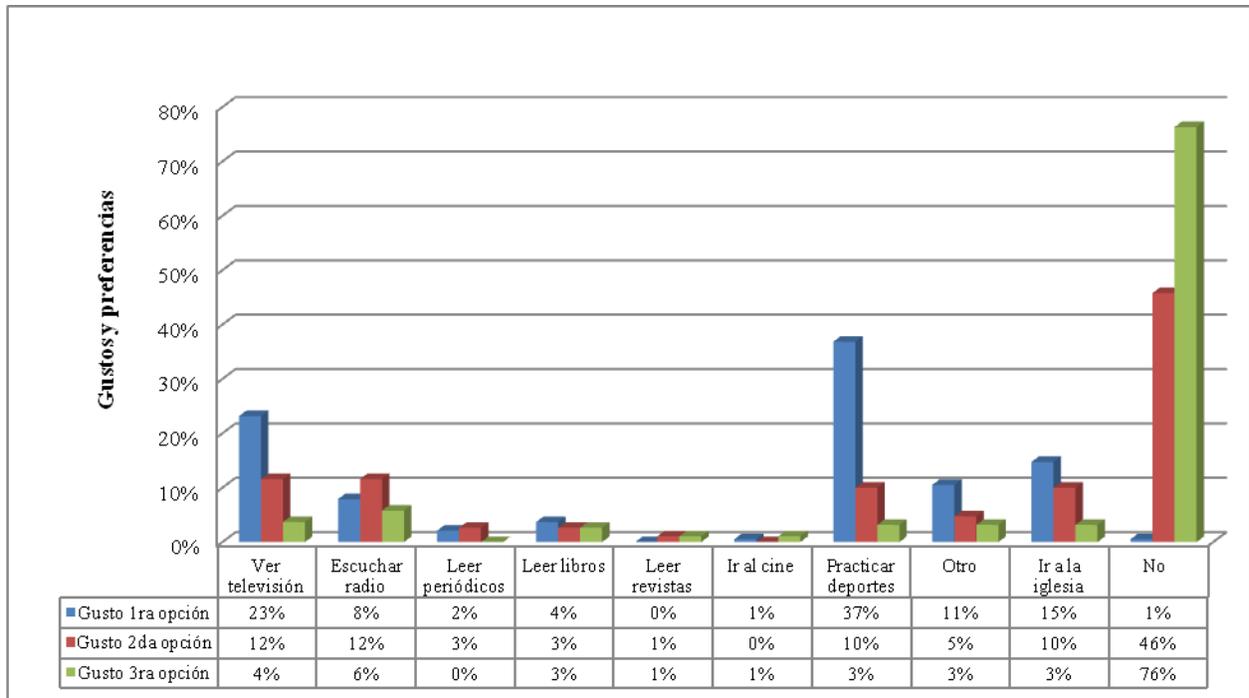
Las mujeres amas de casa se ocupaban de las tareas del hogar y el cuidado de sus hijos, las restantes (7.4%), al momento de emigrar estudiaban o trabajaban de cocineras, costureras, enfermeras y como maestras.



Gráfica 15: Porcentaje de trabajos que realizan

En los estudios de necesidades se indaga por los gustos y preferencias porque éstos son propios de cada individuo y por lo tanto, provocan que las necesidades de información, conocimiento, y formación de un individuo sean únicas para él. Es decir, los gustos y preferencias inciden de manera directa en las necesidades generales de los individuos y particularmente en las necesidades información.

La gráfica 16 muestra el porcentaje de los gustos o preferencias que respondieron los migrantes según sus primeras tres prioridades. Respecto a los gustos o preferencia que tienen los migrantes como primera opción, se observa que el 37% prefiere practicar deportes, seguido de un 23% que gusta ver televisión. Continúa un 15% que elige ir a la iglesia, y el 8% escuchar radio.



Gráfica 16: Porcentaje tres primeras opciones de gustos y preferencias

Casi la mitad de la población, sólo tiene un gusto o preferencia, pues el 46% no contestó sobre un segundo gusto. Del restante porcentaje, se advirtió que el 12% prefiere ver televisión y escuchar radio, seguido de un 10% que practica deportes y va a la iglesia. Los porcentajes de lectura siguen siendo bajos con un 3% que lee periódicos y libros y sólo un 1% lee revistas.

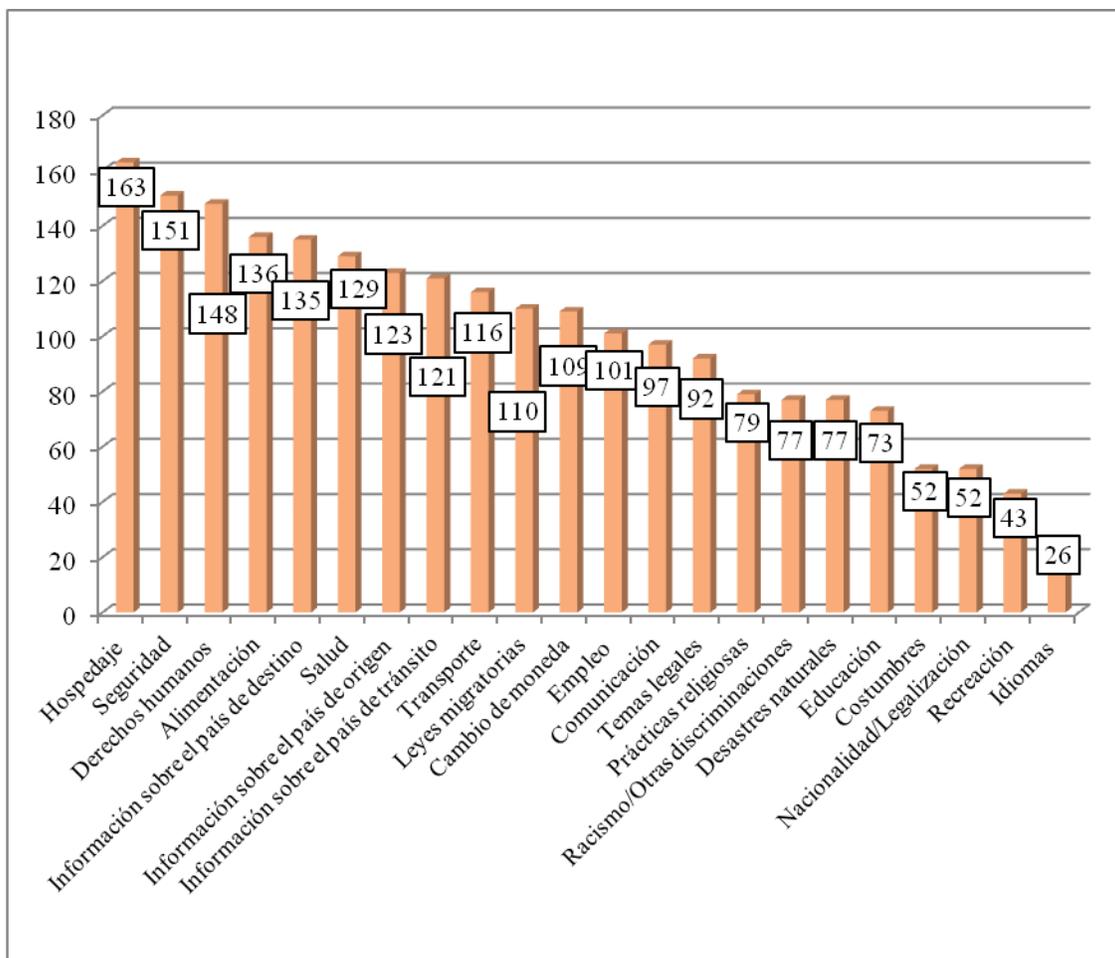
Se pudo comprobar que el 76% no tiene ningún gusto o preferencia en la tercera opción. Y del porcentaje que respondió tenerlo, el 6% gusta escuchar radio y el 4% ver televisión. El siguiente escaño lo ocupan practicar deporte, ir a la iglesia y leer libros con un 3%. Únicamente un 1% prefiere leer revistas e ir al cine.

5.1.2 Necesidades de información de los usuarios migrantes centroamericanos

En el apartado de la metodología se menciona que la tipificación de las necesidades de información se realizó teniendo como base los estudios previos realizados en otras comunidades, y los aspectos de la migración centroamericana que se analizaron en el marco teórico, dando como resultado un listado con 24 necesidades de información.

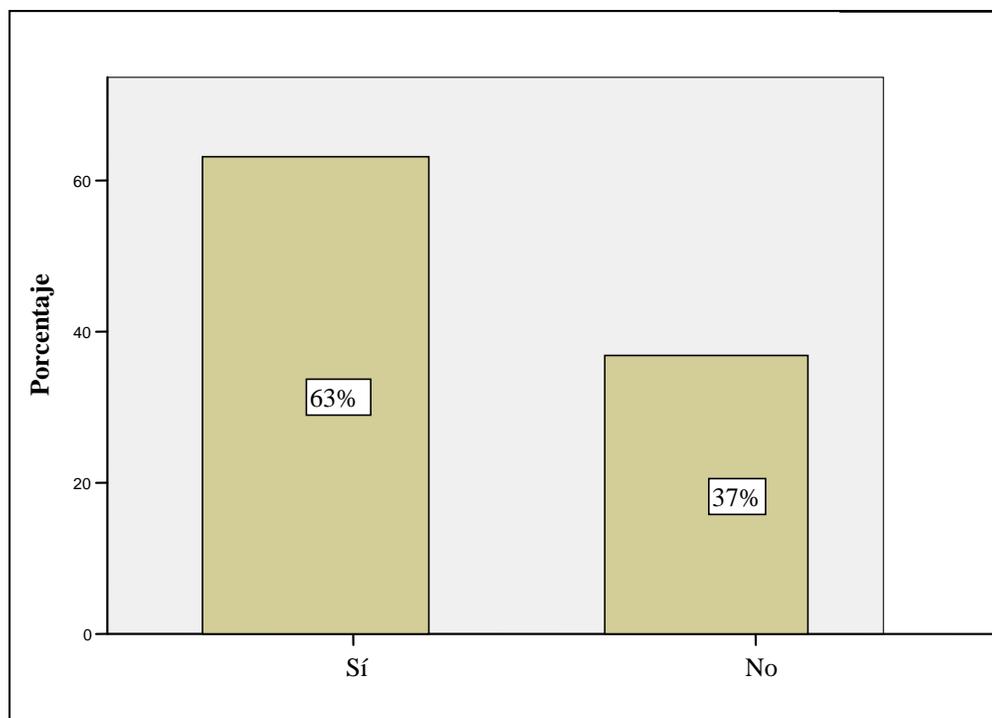
En la siguiente gráfica 17 se puede apreciar que el tema sobre el que tienen una mayor necesidad de información es el de hospedaje fue el de mayor frecuencia (163 respuestas), seguido de la seguridad con 151 respuestas, los derechos humanos ocupan el tercer lugar con una frecuencia de 148 y en cuarto lugar la alimentación con 136 respuestas.

La información sobre el país de destino, origen y tránsito obtuvieron altas frecuencias con 135, 132 y 121 respuestas cada uno. La necesidad con menor frecuencia fue la relacionada con el aprendizaje de idiomas, con sólo 26 concurrencias.



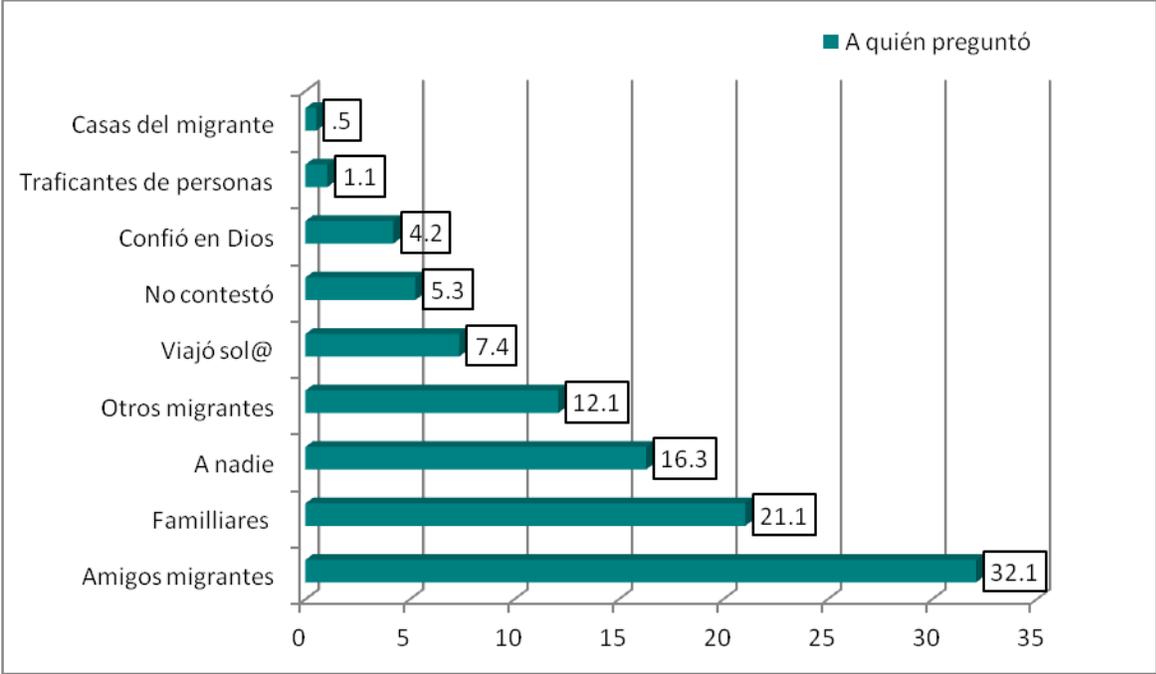
Gráfica 17: Frecuencia de las necesidades de información o temas de interés de los migrantes centroamericanos en tránsito

Al investigar si habían preguntado a alguien sobre sus necesidades de información o temas de interés se registró que un 63% sí preguntó a alguien, mientras que un 37% manifestó que no lo hizo (gráfica 18).



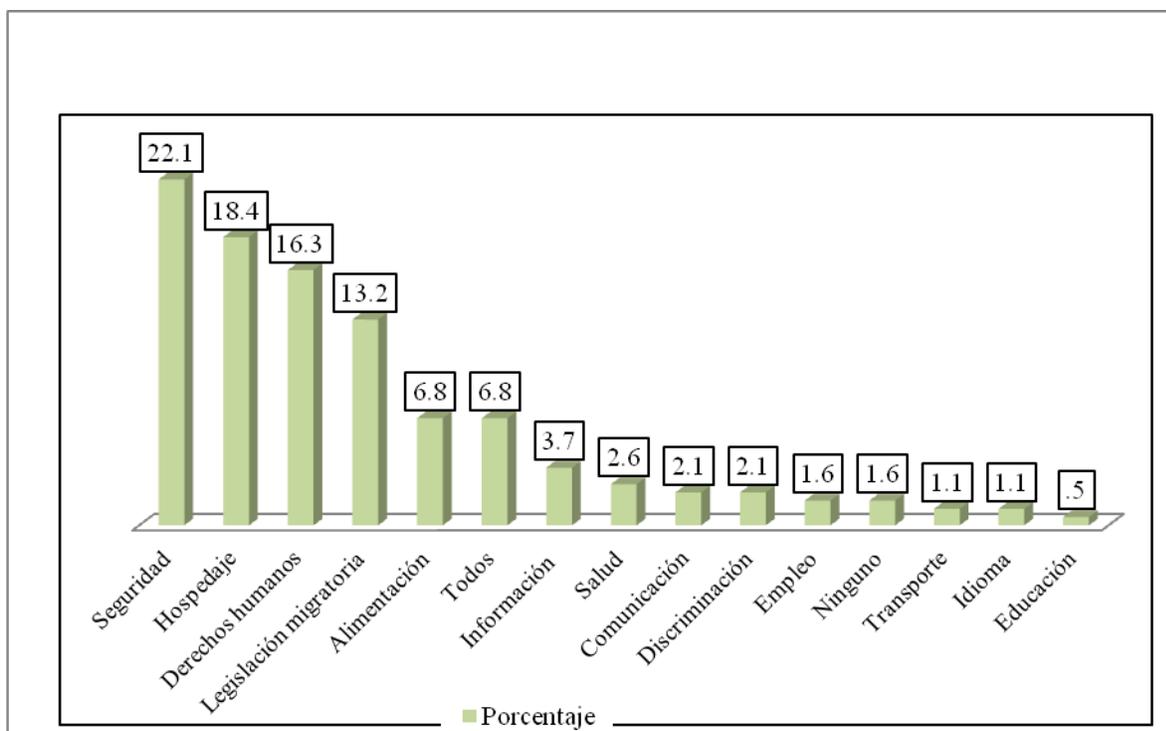
Gráfica 18: ¿Preguntó sobre su necesidad de información?

En la gráfica 19 se puede observar que el 32.1% del total de migrantes indagó sobre sus necesidades de información a un amigo migrante y el 21.1% a un familiar, 4.2% confió su viaje a Dios, un 1.1% preguntó a traficantes de personas y el 0.5% preguntó en las casas del migrante donde pernoctó durante el tránsito por México, antes de llegar a la Casa de Lechería.



Gráfica 19: ¿A quién preguntó sobre su necesidad de información o tema de interés?

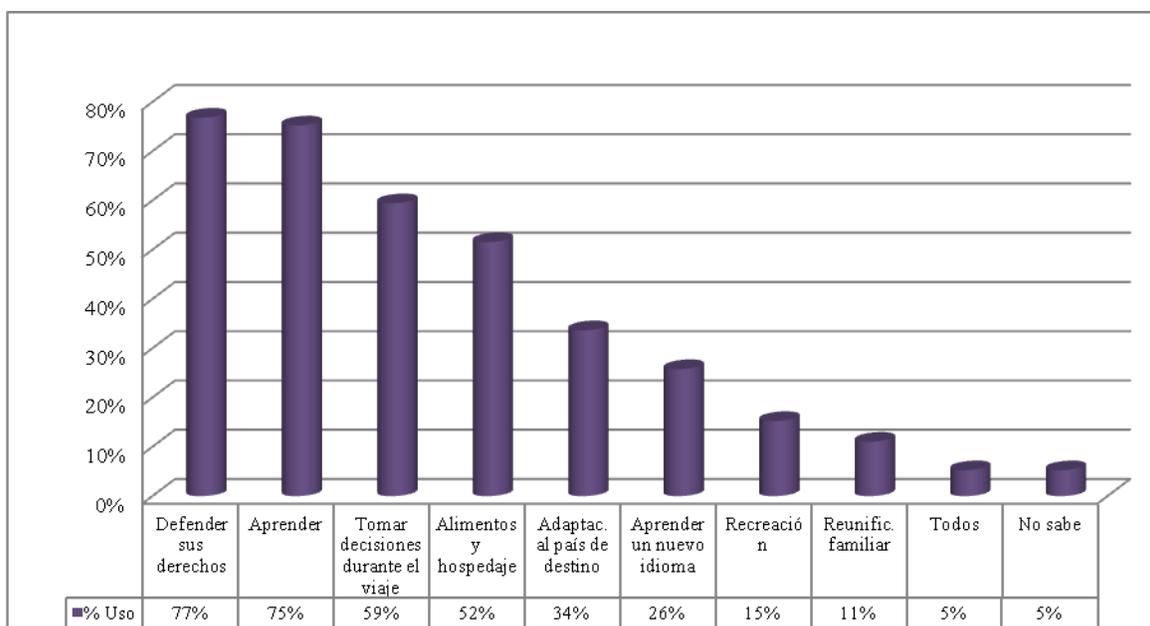
En relación a sus temas de interés en la gráfica 20 se puede observar que el 22.1% de migrantes consideró como la necesidad de información o tema más urgente la seguridad, seguido de un 18.4% que necesitaba conocer sobre hospedajes, un 16.3% sobre derechos humanos y 13.2% sobre legislación migratoria, incluso antes de los alimentos, que está en la quinta posición, con un 6.8%.



Gráfica 20: Porcentaje de necesidades de información o temas urgentes

Un 34% de los migrantes expuso diferentes razones por las cuales sintió necesidad de estar informado antes del viaje y durante el tránsito, sin embargo el 66% restante no respondió la pregunta.

Sobre el uso que dará a la información, en 22.11% respondió que la información le servirá para tomar decisiones antes y durante el viaje relacionadas con la alimentación, el hospedaje y un 24.74% para defender sus derechos. Resulta importante aclarar que la opción de antes del viaje se incluyó a sugerencia de muchos de los usuarios, porque sólo se había concebido tomar decisiones durante el viaje (gráfica 21).



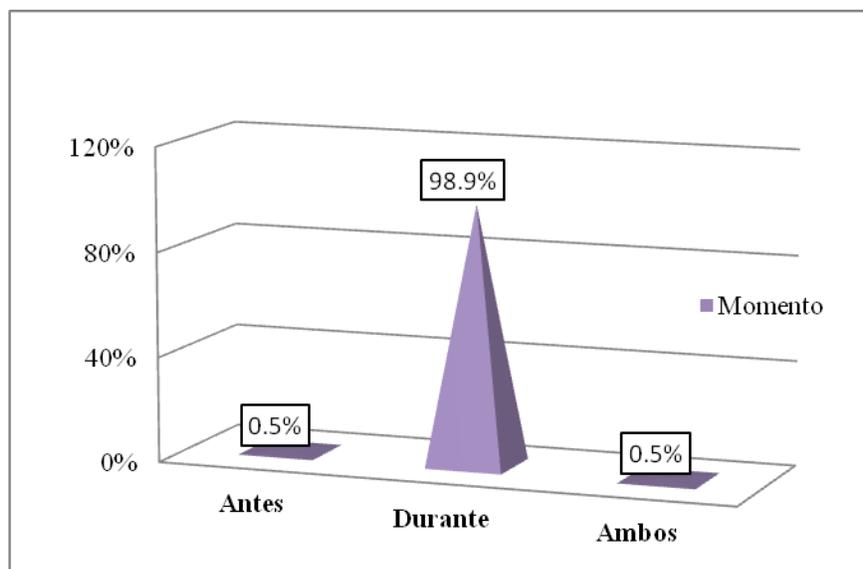
Gráfica 21: Uso de la información

5.1.3 Apoyo durante el tránsito por México

El 100% del total de migrantes encuestados dijo haber recibido algún tipo de ayuda de organizaciones civiles, personas o de entidades del gobierno mexicano. Para un alto porcentaje, la casa de Lechería era el primer lugar en el cual realizaban una estancia en su trayecto. Sin embargo, no se cuenta con el dato específico porque no constituyó una pregunta en el cuestionario.

El apoyo que reciben los migrantes centroamericanos durante el tránsito por México es fundamental para sobrellevar las difíciles condiciones en las que hacen el viaje y en muchas oportunidades, es la única oportunidad que tienen de descansar y recibir atención médica.

Un 98.9% dijo haber recibido ayuda durante su tránsito por México, mientras que un 0.5% dijo haberla recibido antes de su tránsito por México e igual cifra dijo haberla recibido antes y durante el viaje (gráfica 22).



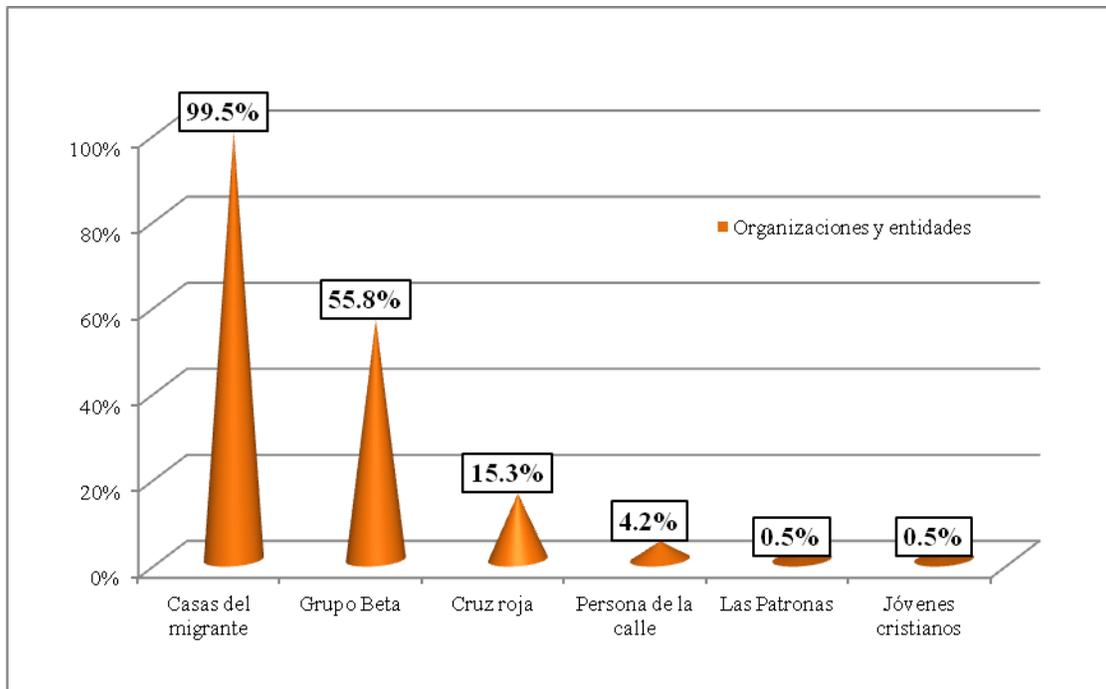
Gráfica 22: Porcentaje del momento en que recibió apoyo

En la gráfica 23 se aprecia que las casas del migrante, con un 99.5%. Las casas y albergues en territorio mexicano son en total 54 y dependen de la Dimensión Pastoral de la Movilidad Humana, de la Iglesia Católica. El grupo Beta presenta el segundo porcentaje más elevado en las Organizaciones que apoyan a los migrantes centroamericanos en su tránsito por México, con un 55.8%.¹⁷

Por último, un 15.3% respondió que los ayudó la Cruz Roja Mexicana, a un 4.2% lo ayudó personas de la calle y a un 0.5% las Patronas¹⁸.

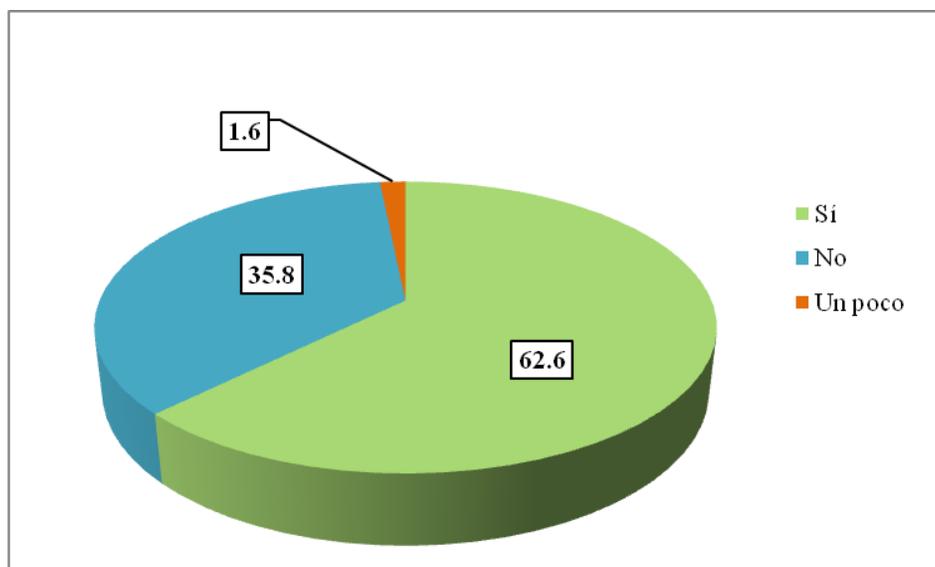
¹⁷ El Grupo Beta es dependiente del Instituto Nacional de Migración de México se fundó en 1990 con la finalidad de ayudar a los migrantes que se encontraban en zonas de riesgos, independientemente de su nacionalidad (INM, 2012).

¹⁸ Las Patronas es un grupo de 4 hermanas de una localidad llamada Patrona, en el Estado de Veracruz. Desde hace quince años preparan alimentos y bebidas que entregan a los migrantes centroamericanos, cuando pasan los trenes procedentes del sur de México (Mujeres por la democracia, 2011).



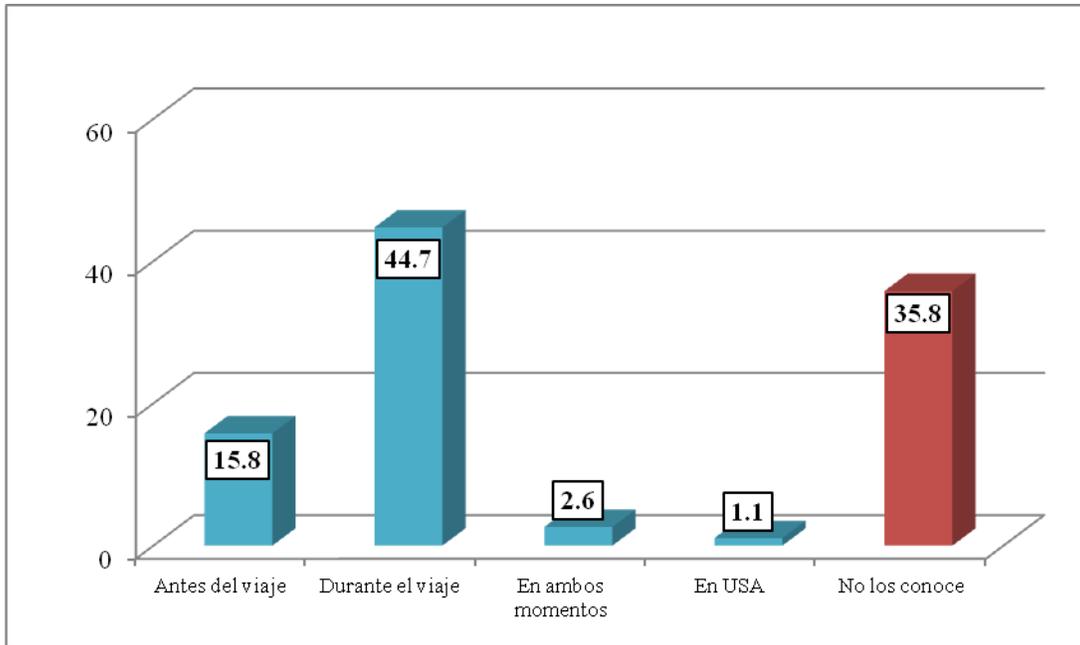
Gráfica 23: Porcentaje de organizaciones y entidades de Gobierno que apoyaron a los migrantes

En relación con el conocimiento sobre sus derechos al transitar por México se encontró que el 62.6% conocía sus derechos, el 35.8% respondió que no, y sólo el 1.6% dijo que los conocía un poco (gráfica 24).



Gráfica 24: Porcentaje de conocimientos de sus derechos

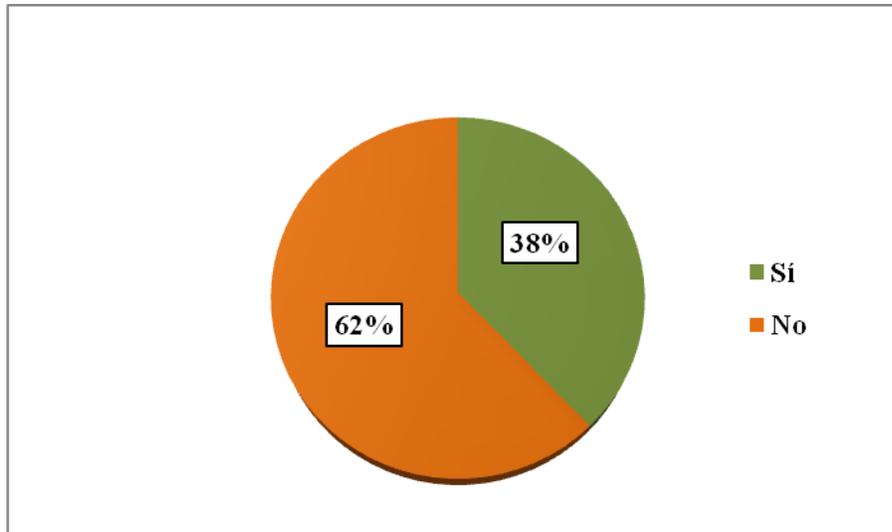
Para precisar en qué momento conocieron sus derechos, se indagó si los migrantes conocían sus derechos en sus comunidades de origen o durante el tránsito. En la gráfica 25 se observan que un 44.7% los conoció durante el viaje, el 15.8% antes de iniciar su viaje, 2.6% refirió tener conocimientos en ambos momentos y sólo el 1.1% los conoció cuando estuvo en los Estados Unidos.



Gráfica 25: Momento en que conoció sus derechos

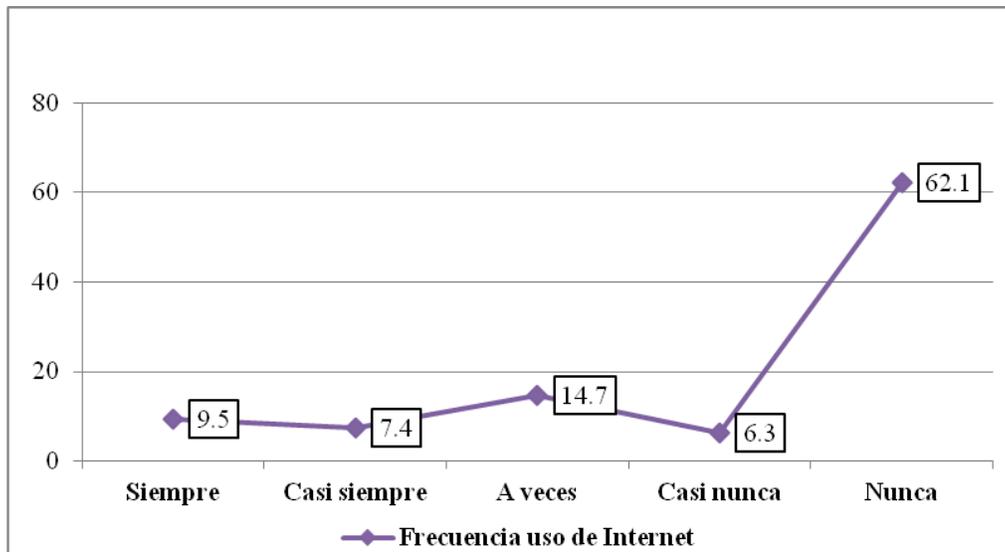
5.1.4 Habilidades y uso de las TICs

En la gráfica 26 se observa que el 38% de los usuarios utilizan Internet, mientras que un 62% no lo utilizan. Se muestra que más de la mitad no acceden a esta herramienta, la cual les permitiría comunicarse con sus familiares al emigrar y tener acceso a la información disponible en línea.



Gráfica 26: Porcentaje de uso de Internet

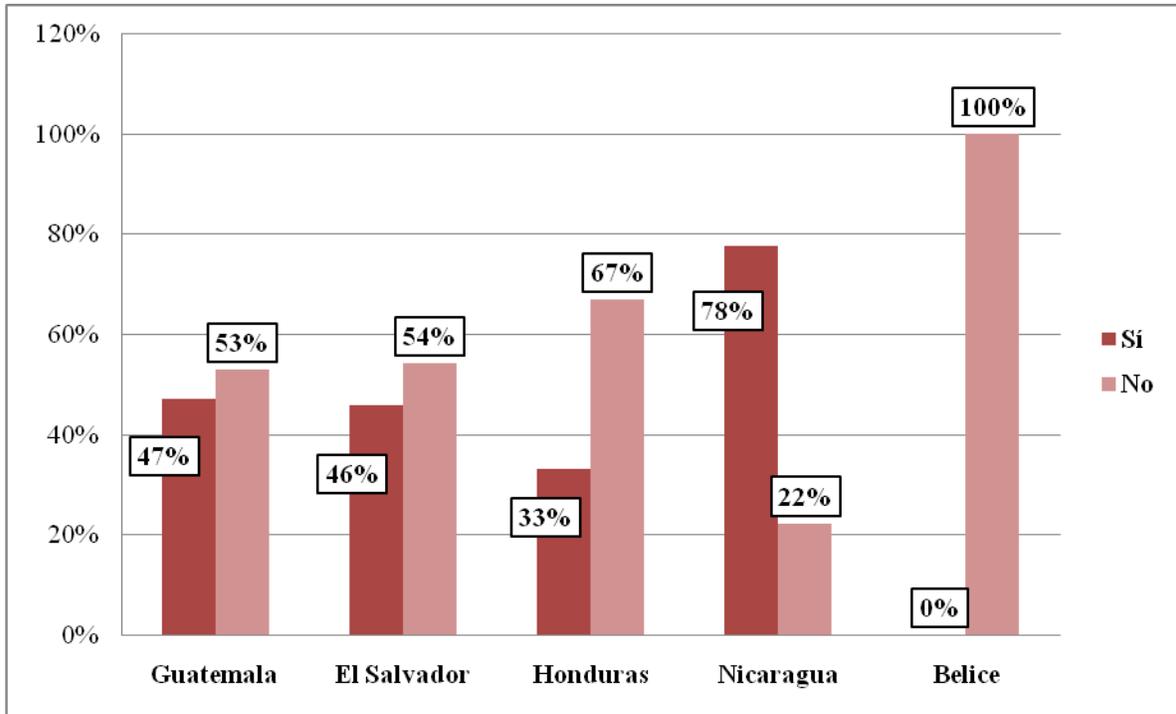
En la gráfica 27 se aprecia que el 62.1% de migrantes no lo usa nunca Internet, mientras que el 9.5% lo usa siempre, 7.4% lo usa casi siempre, 14.7% a veces y el 6.3% dijo que casi nunca.



Gráfica 27: Porcentaje de frecuencia de uso de Internet

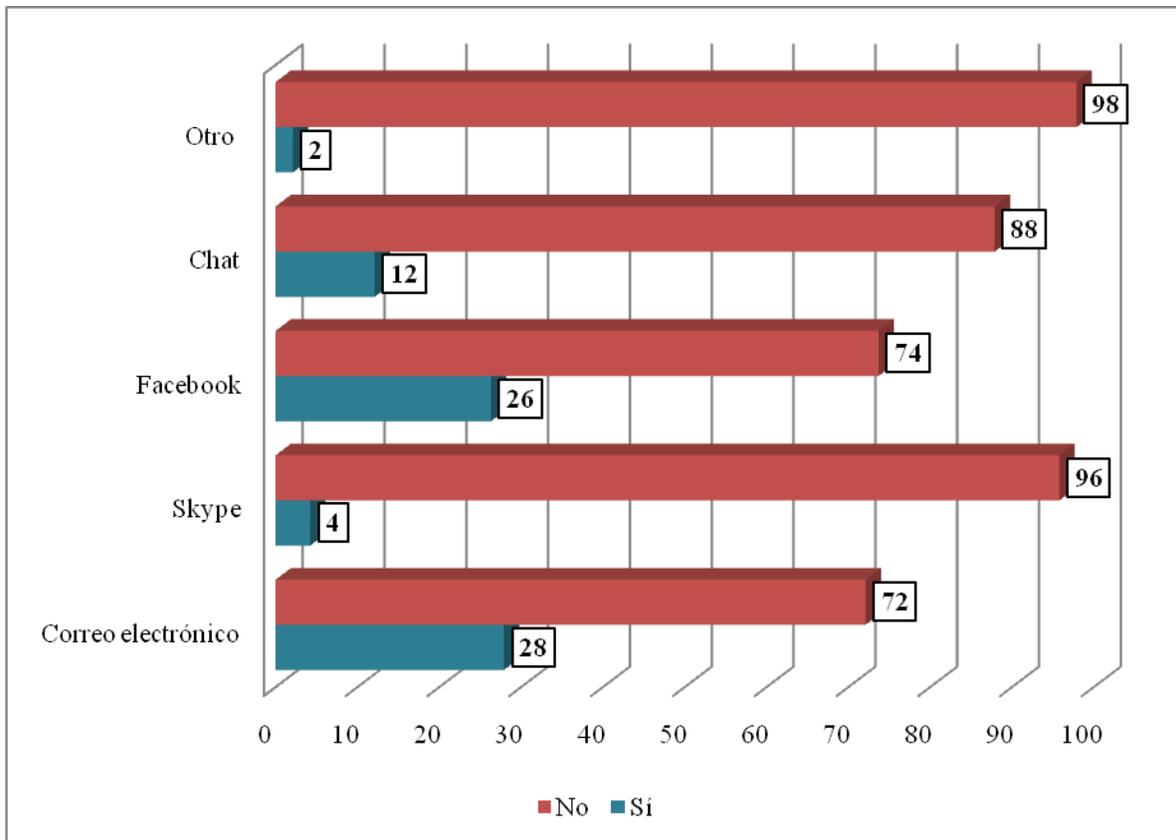
En relación con el porcentaje de uso de Internet por países, en el gráfico 28 se advierte que 78% de nicaragüenses usan Internet, seguido de los guatemaltecos con 47% y salvadoreños con 46%.

Por último, con el porcentaje más bajo, los hondureños con un 33%. La diferencia existente entre Guatemala y El Salvador es mínima (1%), en cambio con respecto a Nicaragua es de 31%.



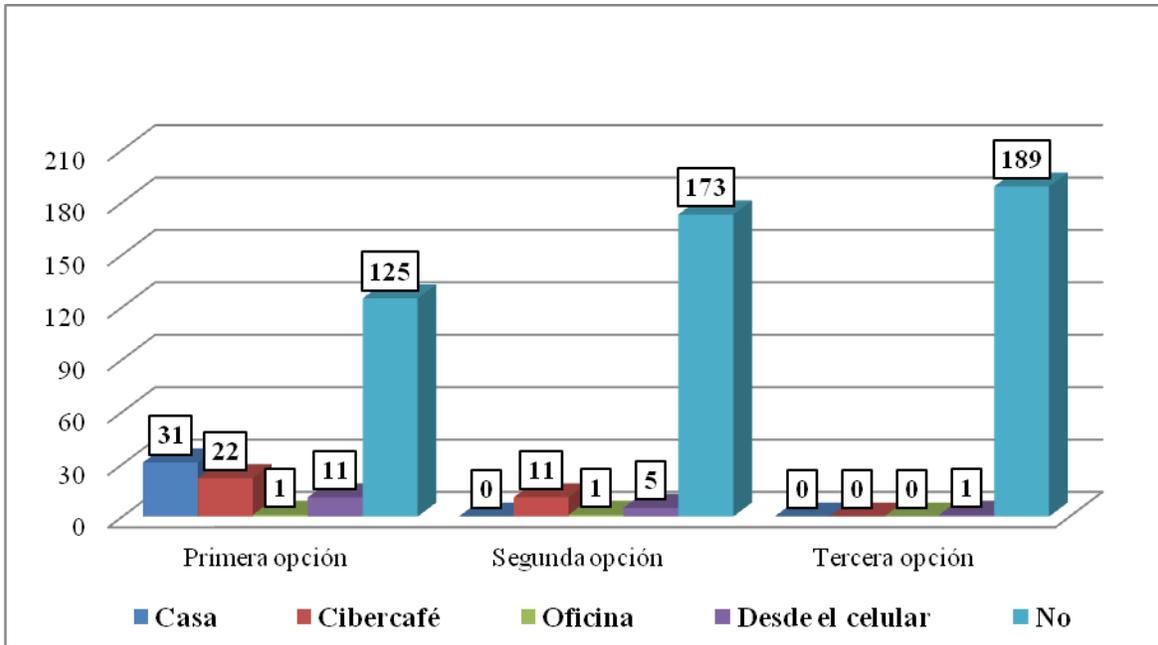
Gráfica 28: Porcentaje de uso de Internet por países

El 92% de los migrantes respondió que sí utiliza la tecnología, mientras el 8% no lo hace, siendo los teléfonos celulares la tecnología que más utilizan (91%). Respecto a los medios empleados por los migrantes para comunicarse y acceder a los contenidos, las respuestas tuvieron el siguiente comportamiento: el 28% lo hace a través del correo electrónico, 26% usa el Facebook, 12% emplea el chat y un 4% utiliza skype.



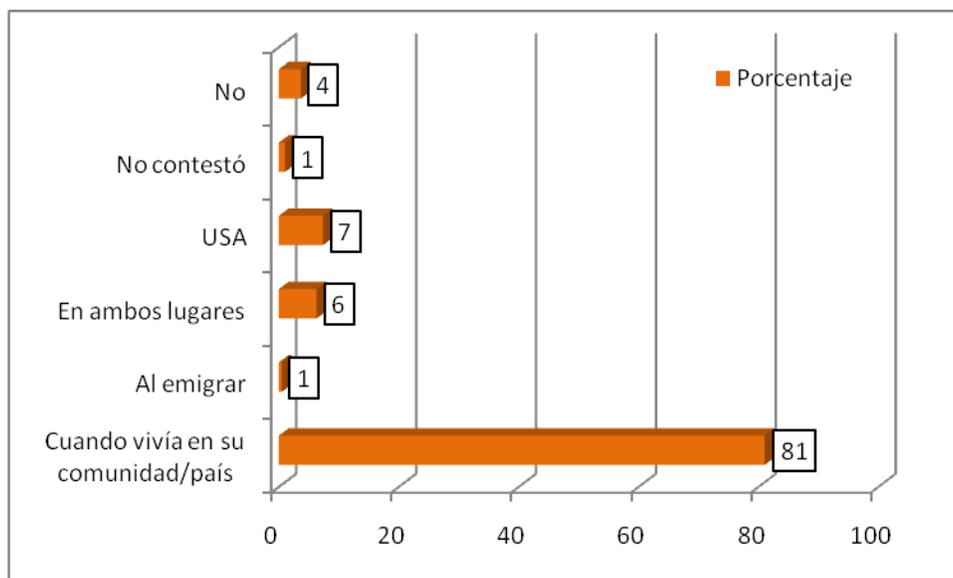
Gráfica 29: Porcentaje de medios que utiliza

En las respuestas anteriores resalta la frecuencia de personas que no usan Internet. No obstante, la gráfica 30 muestra que 11 personas respondieron en la primera opción que se conectaban desde el celular y como segunda opción, 5 personas. Es oportuno mencionar que la opción de respuesta “desde el celular” no fue contemplada cuando se elaboró el cuestionario, la misma fue la respuesta que mayor frecuencia obtuvo cuando se les preguntaba a los migrantes por otro lugar de conexión.



Gráfica 30: Frecuencia de lugar de conexión a Internet

La gráfica 31 muestra que el 81% de los migrantes se conectaba a Internet desde sus comunidades de origen, sólo un 6% lo hizo en su comunidad o al momento de emigrar. Un 7% lo hacía desde los Estados Unidos, un 1% pudo conectarse durante el tránsito; 4% no lo hace y 1% no respondió.



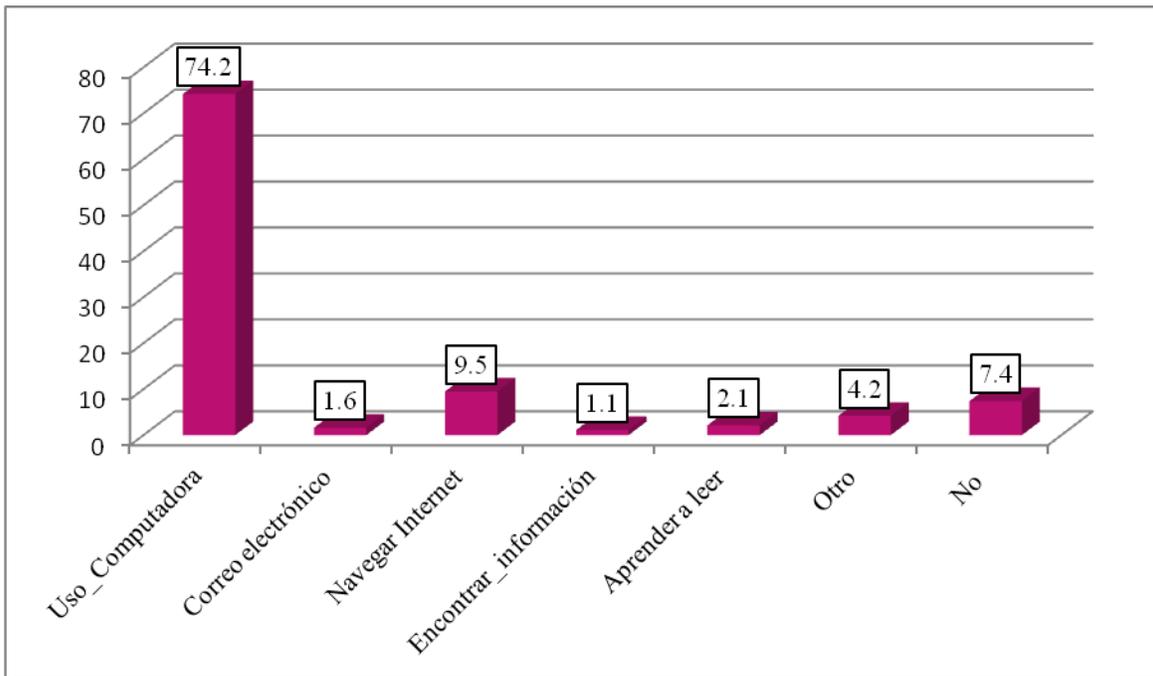
Gráfica 31: Porcentaje del momento de conexión a Internet

5.1.5 Alfabetización en tecnologías de la información

En relación a las alfabetización en tecnologías de la información o digital, el 92.6% del total de encuestados respondió que deseaba recibir formación por considerarla una excelente oportunidad, ya que no les fue posible aprender antes de emigrar. Un 7.4% manifestó que no era ese su interés.

Las respuestas a la pregunta 37 *¿Sobre qué quisiera recibir capacitación?* se concibieron de acuerdo al documento de Corral (1998) que define las habilidades en tecnologías y aptitudes que se espera posean las personas para ser alfabetizadas informacionalmente.

En ese sentido, el 74.2% señaló su interés por aprender a utilizar la computadora, 9.5% por navegar en Internet, 1.6% desea que le enseñen a usar el correo electrónico y un 1.1% a encontrar información (gráfica 32).



Gráfica 32: Porcentaje de capacitación que desean recibir

A pesar de haber contemplado en las respuestas opciones relacionadas con las habilidades digitales que debían poseer los migrantes, el 2.1% de los migrantes centroamericanos encuestados expresó querer aprender a leer y escribir. Esta opción no se contempló porque el estudio se centró en conocer las habilidades necesarias para usar el servicio de información en línea y se soslayó la realidad que se describió en el primer capítulo de esta investigación, sobre los bajos niveles educativos de Centroamérica y su relación con la pobreza y exclusión.

5.1.6 Análisis de buenas prácticas en portales web para migrantes

1) **Portal Information for etniske minoriteter i Danmark -FINFO-** <http://www.finfo.dk/emneside-en>

Dinamarca es un país con una larga tradición en servicios multiculturales en sus bibliotecas públicas (García, 2009). El portal Information for etniske minoriteter i Danmark -FINFO es mantenido con la cooperación de aproximadamente 130 bibliotecas que trabajan en red, proporcionando servicios y recursos informativos para las minorías étnicas.



Autoridad: incluye una sección denominada “About FINFO” donde se encuentra información sobre la autoría del portal, el Danish Library Centre for Integration.

Cobertura: Ofrece información general sobre Dinamarca como país de destino de grupos multiculturales y multilingüísticos.

Contenidos: la información está organizada en ocho categorías: Nuevo en Dinamarca, empleo, educación, organizaciones, salud, familia, cultura y sociedad. Cada una de estas categorías está relacionada con las necesidades de información encontradas en la revisión bibliográfica. El tema “empleo” brinda información a los nuevos ciudadanos para que puedan iniciar su propio negocio, sepan qué trabajos les son permitidos y cómo buscar trabajo.

Actualidad: el portal no está actualizado. Sin embargo, en la página principal informa a los usuarios sobre ese inconveniente. La última actualización fue en diciembre del 2011.

Accesibilidad: no se observan funciones destinadas a usuarios con capacidades diferentes. La información destinada a las minorías multiculturales está disponible en más de 15 idiomas.

Facilidades de uso: el portal dispone de la opción mapa del sitio y resulta fácil de navegar.

Interfaz: permite interactuar con las redes sociales y posee un cuadro de diálogo para la búsqueda de la información desde la página principal.

2) **Portal de la Biblioteca pública de Queens, New York.**

<http://www.queenslibrary.org/>

La biblioteca se encuentra ubicada en uno de los distritos con mayor diversidad cultural, para ello han implementado servicios especiales destinados a integrar a los migrantes a la comunidad. Dispone de dos importantes centros de recursos a través de los cuales atiende las necesidades de las comunidades multiculturales:

1) International Resource Center: colección de recursos informativos en casi todos los formatos. Disponibles en inglés y otros idiomas;

2) WorldLinQ: sistema de información en varios idiomas, que brinda a acceso en línea a usuarios de la biblioteca y a usuarios externos.



Autoridad: Aparece claramente definida, es la Administración de la Biblioteca Pública de Queens.

Cobertura: el portal cumple el objetivo de informar a los migrantes acerca de los servicios de la biblioteca y suministra información adicional para la mejor incorporación de éstos a la vida comunitaria.

Contenidos: la información del portal está organizada en cinco bloques: libros, entretenimiento, eventos, investigación y servicios. Cada una de esas pestañas despliega un menú con más opciones informativas. Cuenta con servicios y colecciones específicas para los grupos multiculturales y migrantes que asisten a la biblioteca.

Actualidad: El portal está actualizado:

Accesibilidad: No se observan funciones destinadas a usuarios con capacidades diferentes. La información está disponible en los siguientes idiomas: español, inglés, chino, francés y ruso.

Facilidades de uso: Cuenta con las opciones de preguntar al bibliotecario y preguntas frecuentes.

Interfaz: el portal tiene la opción de aumentar o disminuir el tamaño de la fuente, tiene la caja del buscador integrado para acceder al catálogo de la biblioteca desde la página de inicio y una amplia opción de redes sociales con las cuales es posible interactuar.

3) Portal del servicio para inmigrantes de la Unión Europea

<http://ec.europa.eu/immigration/>

El portal proporciona información a los ciudadanos que desean emigrar a la Unión Europea y a los residentes comunitarios con familiares no comunitarios, para que conozcan sus derechos. Brinda consejos a las personas antes de emigrar, al tiempo que advierte de los peligros de ser víctimas de la trata de personas.



Autoridad: el portal es desarrollado por la Comisión de la Unión Europea.

Cobertura: aborda los temas más importantes relacionados con la inmigración europea.

Contenido: Está dividido en 5 categorías en forma de interrogantes: ¿Qué necesito antes de salir?, ¿Qué debo evitar?, ¿Quién hace qué?, ¿Necesita más consejos? Cada una de las categorías incluye información de acuerdo a la temática. Por ejemplo, en la primera categoría incluye un mapa donde es posible identificar los países de la Unión Europea.

Actualidad: la última actualización fue en julio del 2012.

Accesibilidad: No se observan funciones destinadas a usuarios con capacidades diferentes. Información disponible en idiomas inglés y francés.

Facilidades de uso: Cuenta con la opción de preguntas frecuentes.

Interfaz: Ofrece la opción de búsqueda avanzada con opciones a filtrar información. Contiene un buscador integrado para acceder al catálogo y la opción de syndicar contenidos (RSS). Además, dispone de un glosario.

4) Portal mujer migrante

<http://mujermigrante.mx/>

El portal tiene la finalidad de informar y contribuir al respeto de los derechos humanos de las mujeres migrantes y sus familiares, para ello reúne información del Gobierno y las organizaciones civiles que trabajan el tema de migración en México.



Autoridad: el portal fue desarrollado por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de México y por la Universidad de Colima.

Cobertura: está enfocado principalmente en suministrar información a las mujeres mexicanas migrantes.

Contenidos: la información está dividida en 8 categorías: quiénes somos, tus derechos, cuéntame tu historia, trámites y servicios, salud, trabajo, aprende más y sitios de interés. Además incluye

los apartados de: atención en línea, números de emergencia, localiza y novedades.

Actualidad: El portal está actualizado.

Accesibilidad: No se observan funciones destinadas a usuarios con capacidades diferentes. La información está en idioma español.

Facilidades de uso: La organización del portal permite que sea de fácil navegación. Cuenta con la opción de preguntas frecuentes.

Interfaz: Dispone de la opción de búsqueda, además tiene las opciones de comunicación por correo electrónico y chat.

Como fortalezas encontradas en los portales se pueden enunciar las siguientes:

- La información se organiza por temáticas o categorías generales permitiendo que sea fácilmente localizada
- En todos los casos está debidamente identificada la autoría.
- La información está disponible de manera gratuita.
- Se observan opciones para imprimir, enviar correos electrónicos, acceder a las redes sociales y contactar con el webmaster.
- La información contenida les permite a los migrantes insertarse en las comunidades a donde han llegado y en el caso del portal de México, permitirá a las mujeres migrantes mexicanas tomar decisiones para emprender el viaje hacia los Estados Unidos.
- Se ofrecen enlaces a otros sitios de interés, relacionados con la migración internacional.
- En el caso de los sitios bibliotecarios, se observa un desarrollo de colecciones y servicios para atender las necesidades informativas de las minorías migrantes, al tiempo que brindan cursos de aprendizaje del idioma del país al cual han arribado.

Además, destacan los siguientes servicios:

- Servicio de referencia virtual
- Brindan clases para el aprendizaje del idioma del país al cual han arribado.
- Auxilio para ayudarlos a preparar sus currículum vitae
- Apoyo para llenar formularios
- Información sobre impuestos

- Impartición de cursos y talleres sobre ALFIN y otras temáticas de interés para los migrantes
- Servicios y documentos en los diferentes idiomas de los migrantes
- Semanas culturales de los migrantes, y otras actividades que buscan acercar a los migrantes a las bibliotecas y fomentan la integración entre las diferentes culturas.
- Información sobre los países de destino
- Información sobre los países de origen

En los portales bibliotecarios se observa un trabajo conjunto con las asociaciones de migrantes y que los usuarios de las instituciones mantienen un rol activo al sugerir información para el portal y la inclusión de nuevos servicios. Es decir, nuevos servicios y productos para satisfacer sus necesidades de información.

5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este apartado se divide en dos partes. En la primera se analizan los resultados de la encuesta y en la segunda se analiza el modelo NEIN, empleado en el estudio de las NI de los usuarios migrantes en tránsito.

5.2.1 Características sociodemográficas de los usuarios migrantes centroamericanos

Para el caso de este estudio, la composición de la población fue en su mayoría masculina y sólo un 13% correspondió a mujeres migrantes, debido a ello no se pudo identificar que hubiera una feminización de la migración como señalan Monzón, (2006) y Rojas (2011). En relación a la edad, se observó que la mayoría de los migrantes encuestados eran jóvenes (21 a 30 años); en el caso de las mujeres fue de 41 años. Una posible interpretación de la composición de la población del estudio en cuanto a la edad y cantidad de mujeres migrantes es la que nos proporciona Nava (2011, p. 107) quien afirma que “cuando los hombres migran, lo que normalmente ocurre es que la mujer se hace cargo del hogar”. En ese mismo sentido, Palma (2006) e INEDIM-INCEDES (2011) plantean que al emigrar los hombres, una de las amenazas y vulnerabilidades en las comunidades de origen se debe a que las mujeres se enfrentan solas al cuidado de sus hijos.

En el caso de la migración masculina, puede atribuirse a la falta de oportunidades de trabajo en los países de origen y a los elevados índices de violencia (INEDIM-INCEDES, 2011). Esto quedó parcialmente confirmado con las respuestas del grupo de migrantes Hondureños encuestado, quienes mencionaron que con el golpe de estado del 2009 la situación política y económica se había tornado más difícil, ya que se había incrementado la violencia y el desempleo, razones por las cuales decidieron emigrar. Por su parte, los nicaragüenses expresaron que emigraban por los altos índices de desempleo ya que sólo tienen trabajo los adeptos al partido oficial.

Al comparar estos datos con otros estudios que analizan el flujo de migrantes centroamericanos hacia los Estados Unidos (Palma, 2006; INEDIM-INCEDES, 2011) se constata la existencia de cifras diferentes a las recabadas por esta investigación. Esta diferencia se atribuye a que la cantidad de migrantes centroamericanos no es regular. Una situación que afecta esta irregularidad es el incremento de deportaciones de migrantes centroamericanos desde Estados Unidos y México, y las veces que éstos intentan nuevamente llegar a los Estados Unidos.

Como ya se mencionó, una gran parte de la población encuestada sabía leer y escribir en español, aunque sólo había cursado los primeros años de educación básica. Sin embargo se considera que la baja escolaridad, pudo haber afectado su comprensión de ciertas preguntas de la encuesta; por ejemplo en relación al lugar de residencia, ya que los migrantes en su mayoría dijeron que provenían de zonas urbanas y que se dedicaban a la agricultura, lo que indica una aparente incongruencia. En este sentido, en futuros estudios será oportuna la inclusión de imágenes que permitan a los migrantes indicar la zona de donde provienen con mayor certeza.

Se considera que esta situación cambiará en el mediano plazo debido a que las naciones receptoras de migrantes requieren de mano de obra calificada. Al respecto Kliksberg (2005, p. 15) menciona que

existe pleno consenso en que los niveles de educación son estratégicos para los países, para las familias, y para las personas. Las tendencias estadísticas de las últimas décadas indican la superioridad competitiva de los países con mayores logros en educación, las oportunidades mejores que tienen las familias más educadas, y los ingresos diferenciales que significa contar con más capital educativo.

El planteamiento anterior se relaciona con las razones por las que los migrantes centroamericanos con mayor escolaridad podrían emigrar. En el caso de este estudio se detectó que un 5% de los migrantes correspondía a personas con carreras técnicas que emigraban buscando mejores condiciones de vida para ellos y sus familias. Esta cifra, aunque mínima nos indica que el problema de la falta de oportunidades será una causa de migración en años posteriores.

Una característica notoria de la población estudiada es que había un bajo porcentaje de migrantes indígenas a pesar de tratarse de países multiétnicos. En ese sentido, estos datos contrastan con lo planteado por (Monzón, 2007) cuando menciona que desde finales de los ochenta y en los noventa, se produjo un aumento de indígenas mujeres y hombres en los procesos migratorios. Esta población indígena, como se mencionó con anterioridad, domina la lecto-escritura del español, aunque se detectó que había un porcentaje bajo de migrantes que hablan otro idioma (lenca, chortí, keqchí, quiché y garífuna). Esto nos alerta sobre los idiomas que deberán ser utilizados al implementar el servicio de información en línea, el cual en esencia debería ser el español, con traducciones a los idiomas más frecuentes.

A pesar de que un alto porcentaje de los encuestados eran trabajadores, indicaron que se encontraban empleados en trabajos informales, sin prestaciones conformes a la ley, ni seguros médicos, lo cual denota la precaria situación laboral y altos niveles de desempleo que enfrentan la población de los países centroamericanos, que como se analizó en el capítulo 2 es una de las causas que provoca los elevados volúmenes de emigrantes.

En general se observó un bajo porcentaje de personas con algún nivel de estudios. Del total de encuestados, recientemente 3 habían terminado sus estudios de secundaria, 1 culminó el bachillerato y 2 personas concluyeron una carrera técnica, sin embargo no lograban encontrar un trabajo, no obstante, la mayoría manifestó haber interrumpido sus estudios debido a los escasos ingresos económicos de sus padres.

De la población estudiada, un bajo porcentaje considera la lectura en sus gustos, resultados que mantienen estrecha relación con los bajos niveles educativos expresados en el perfil de migrantes centroamericanos en tránsito y la poca inversión de los gobiernos en el desarrollo de las bibliotecas y programas de fomento de la lectura en la región centroamericana. Por la correspondencia de estos resultados con lo planteado por Calva (2004) sobre la incidencia directa de los gustos y preferencias en el tipo de necesidades informativas de los usuarios e incluso en su futuro comportamiento informativo, se propone la utilización de materiales audiovisuales en el servicio de información en línea.

5.2.2 Necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito

Los estudios sobre necesidades información de los migrantes realizados en las comunidades de destino (Pérez, 2007, Romera, 2008, Pyati, 2010, Caidi, Allard y Quirke, 2010, Audunson, Wang y Chen, 2011, Essmat y Aabø, 2011; entre otros), reportan que éstas se relacionan con la inserción al país al que han llegado, con la recuperación de la cotidianeidad y la búsqueda de aceptación. En cambio, los resultados de la encuesta expresan que las necesidades de información de los migrantes en tránsito se corresponden más con la necesidad de sobrevivir las precarias condiciones durante el viaje. En la tabla 43 se resumen las principales necesidades detectadas.

Estas necesidades se concretan de acuerdo a Piennar (1995) en personales, educativas, sociales y de toma de decisiones. Como ya se advirtió anteriormente en el documento.

Principales necesidades de información de los migrantes		
Tipo de Comunidad	De destino	De tránsito
Tipos de Necesidades de información	<ul style="list-style-type: none"> • Educación, • Aprendizaje del idioma, • Ciudadanía o residencia, • Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Hospedaje • Derechos humanos • Legislación migratoria • Alimentación
Finalidad de la información	Inserción, absorción y acogida en la comunidad de destino	Supervivencia durante el tránsito

Tabla 43: Tipificación de las necesidades de información de los migrantes

Fuente: Elaboración propia

A pesar de existir una marcada diferenciación de las NI de los migrantes durante el tránsito y en el destino, se observa que algunas necesidades de información, como las que se relacionan con la salud, la educación y el empleo, están presentes en los tres momentos de la migración: en el origen, durante el tránsito y en el destino, lo cual concuerda con el planteamiento de Shoham y Kaufman (2007) sobre la superposición de las necesidades de información de los migrantes. Se considera que esto ocurre por dos razones: 1) porque las NI no se satisfacen durante el tránsito, ó 2) porque las NI son diferentes dependiendo de la comunidad donde se encuentre el migrante, por ejemplo, los problemas de salud e instituciones a las cuales puede acudir, no son las mismas en la comunidad de tránsito y de destino.

Walsh y Horenczyk (2001) al referirse a personas que han emigrado hacia Israel plantean que éstos se enfrentan a un período de luto por la pérdida de amigos y el hecho de dejar atrás a la familia, su idioma y sus costumbres. Estos aspectos, también fueron observados entre los migrantes centroamericanos en tránsito, mismos que determinan sus necesidades de comunicarse con la familia.

Shoham y Kaufma (2007) afirman que el hecho que los migrantes norteamericanos tuvieran una mejor absorción en Israel, se debió a que éstos pudieron satisfacer en un corto tiempo sus necesidades de información. De lo anterior, se desprende que entre la satisfacción de las necesidades de información y las experiencias de vida de los migrantes independientemente de la comunidad en que se encuentren, existe una relación directa. Siendo así, se puede plantear que si los migrantes centroamericanos logran satisfacer sus necesidades informativas, tendrán mejores experiencias de vida durante el tránsito.

Un aspecto relevante observado entre la población estudiada fue que la manera predominante de informarse es la transmisión oral, es decir, ninguno de los migrantes encuestados acude a las bibliotecas o utilizan fuentes documentales para satisfacer sus necesidades de información; las fuentes por medio de las cuáles los migrantes centroamericanos se informan es a través de otros migrantes que ya tuvieron la experiencia de viaje. Lo mismo ocurre con los servicios de información en línea, al preguntarles sobre 1) variedad de sitios en línea y 2) los servicios en línea que usan, no se obtuvieron respuestas.

Los resultados anteriores difieren de los obtenidos por Shoham y Kaufma (2007) ya que en el caso de los migrantes que llegaban a Israel, éstos se informaban a través de Internet antes de emprender el viaje, y una vez llegaban, la forma en la que satisfacían sus necesidades informativas era por medio de la transmisión oral.

En el estudio se identificaron 23 tipos de necesidades de información de los migrantes centroamericanos, de éstas 15 fueron clasificadas como urgentes. Los temas que ocuparon los primeros 5 lugares fueron: hospedaje, seguridad, derechos humanos, alimentación e información sobre el país de destino. En la tabla 44 se presenta una comparación entre las necesidades de información detectadas en los estudios sobre comunidades de destino y las que eran urgentes para los migrantes centroamericanos:

Comunidad de destino	Comunidad de tránsito Necesidades urgentes
Educación (Posición 1)	Posición 15 de un total de 15
Aprendizaje del idioma (Posición 2)	Posición 14 de un total de 15
Ciudadanía o residencia (Posición 3)	No figuró
Salud (Posición 4)	Posición 8 de un total de 15

Tabla 44: Comparación de las NI en las comunidades de origen y tránsito
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 44 es posible afirmar que para los migrantes irregulares centroamericanos en tránsito, el hospedaje, la seguridad y sus derechos figuran en las principales necesidades de información. Es decir, las NI están determinadas por las vivencias que éstos han tenido durante el viaje, de ahí la clasificación que realizaron como urgentes o no.

Los porcentajes de las necesidades expresadas por los migrantes demuestran que se cumple el supuesto que se tenía al comienzo de esta investigación: si los migrantes que tengan acceso a la información estarán en condiciones de tomar decisiones sobre la emigración, tendrán información para realizar y planificar el viaje, conocerán los riesgos que deberán enfrentar durante su trayecto y estarán informados sobre el país de destino. Asimismo se cumple lo que

plantean Hernández (1993) y Calva (2004) sobre la importancia de las necesidades de información para la toma de decisiones por parte de los usuarios.

Los hallazgos mencionados con anterioridad se relacionan con los encontrados por Shoham y Kaufma (2008) donde del total de personas entrevistadas, todos los encuestados, con excepción de una persona, consideraron la información como un factor extremadamente importante para la absorción de los migrantes en su nueva sociedad.

5.2.3 Conocimiento de sus derechos y apoyos recibidos

Un valioso porcentaje de migrantes centroamericanos conoció sus derechos durante el viaje, a través de charlas e información que les brindaron en los albergues y casas del migrante, y mediante pequeños folletos repartidos en el camino por las oficinas de derechos humanos. Lo anterior evidencia que los grupos de atención a migrantes cumplen la responsabilidad que la Ley de migración de México 2011 le confiere, y que la misma resulta estratégica dado que es esencialmente durante el tránsito cuando los migrantes se informan sobre sus deberes y derechos.

A pesar que la mayoría de los migrantes señaló que conocía sus derechos, cuando respondían cuáles eran sus necesidades de información, un bajo porcentaje conocía los derechos humanos, pues los demás inquirían sobre los mismos. Los resultados demostraron que un considerable porcentaje de migrantes centroamericanos en tránsito desconocía sus derechos y las leyes mexicanas. Este hallazgo justifica la decisión de incluir la nueva Ley de migración y su reglamento entre los contenidos del servicio de información en línea. Del mismo modo se propone socializar la Declaración Universal de los Derechos Humanos usando recursos didácticos.

Tal como lo expresa Bustamante (2010) la importancia que los migrantes estén informados sobre sus derechos radica en que el conocimiento los empodera. Por ello, es tan recurrente la vulnerabilidad de los migrantes, pues mientras mayor es el desconocimiento, con más facilidad éstos les pueden ser violados.

La totalidad de migrantes irregulares encuestados recibió algún tipo de ayuda durante su tránsito por México, esto denota el importante rol jugado por las organizaciones sociales, religiosas, entidades del gobierno y personas en general en apoyo a los migrantes y en la defensa de sus derechos.

Respecto a las organizaciones que ayudan a los migrantes en tránsito, el grupo Beta figuró como primera opción, seguido de los albergues y casas del migrante. Resulta oportuno destacar que este grupo cuenta la infraestructura para apoyarlos durante el camino, debido a que es una dependencia del INM, lo cual demuestra la protección de las autoridades mexicanas a los flujos migratorios que suceden en su territorio. La asistencia que reciben los migrantes centroamericanos durante el tránsito consiste en agua, sueros, medicinas, alimentos, ropa, zapatos, aseo, hospedaje, llamadas telefónicas e información.

5.2.4 Habilidades digitales y uso de las TICs

Las cifras aportadas sobre el uso de Internet están estrechamente relacionadas con las habilidades digitales que presentan los migrantes irregulares. La mayoría de encuestados (62%) no utiliza Internet, en comparación de un porcentaje menor (38%) que sí lo usa. Estos datos manifiestan la necesidad de alfabetizar a los migrantes irregulares en el uso de las tecnologías para que sean capaces de acceder a la información y puedan comunicarse con sus familiares, y de esa manera se contribuirá a disminuir la brecha digital, misma que es un obstáculo para que los migrantes centroamericanos estén informados.

A pesar que un alto porcentaje de migrantes respondió que utilizaba tecnologías, se refieren únicamente al uso de los teléfonos celulares, y los medios como: chat, Facebook, skype y correo electrónico los usan en menor grado.

El mayor porcentaje (81.05%) respondió usar los servicios de Internet antes de emprender el viaje, por esa razón, es importante divulgar el servicio de información en línea en los países de origen a través de las organizaciones pro migrantes. Al mismo tiempo crear condiciones en los albergues y casas del migrante para que los usuarios migrantes puedan utilizar el servicio de información en línea durante el tránsito, para informarse oportunamente.

No obstante, los resultados de esta investigación contrastan con los hallazgos de Sandoval y Guerra, (2010, p. 13) en un estudio que realizaron con migrantes indígenas en México, que muestran otras tendencias:

La incursión de los migrantes en las NTIC las podemos referenciar a partir de la proliferación de cibercafés. Su uso y sus utilidades son tan complejos que van desde la localización de datos geográficos, integración de redes, contacto y negociación con coyotes, rutas de desplazamiento, polleros, comunicación con familiares, amigos y paisanos, hasta elaboración de páginas web, blogs, boletines, periódicos electrónicos, difusión cultural, información social.

A los efectos del estudio de Sandoval y Guerra (2010) el uso de las tecnologías está ocupando un lugar preferencial entre los migrantes, por lo que para aquellos migrantes analfabetos digitales contar con las habilidades digitales para hacer uso de las TICs resulta apremiante.

En las opciones de respuestas a esta pregunta se habían contemplado únicamente las habilidades digitales enunciadas por Corral (1998) sin embargo un 3.7% necesitaba aprender a leer y escribir. Es decir, aunque este estudio prevea la alfabetización informática para dotar a los usuarios de las habilidades tecnológicas necesarias para hacer uso del servicio en línea, hay que contemplar la alfabetización funcional para un reducido grupo de migrantes, que no sabe leer y escribir.

En este sentido, es oportuno resaltar que esta investigación se identifica con el concepto de alfabetización múltiple propuesto por Pinto, Sales y Martínez (2009) porque integra y fusiona, aspectos de todas las demás alfabetizaciones con el componente sociocultural, mismo que permite atender las necesidades de grupos heterogéneos como son los migrantes centroamericanos.

5.3 Análisis y modificaciones al Modelo NEIN

A continuación, se presenta la adaptación realizada al Modelo NEIN, producto de la inclusión de factores internos y externos para estudiar el origen de las necesidades de información de los usuarios migrantes en tránsito.

El Modelo NEIN agrupa entre los factores internos las habilidades, hábitos y capacidades de los usuarios, empero ese conjunto, no incluye las habilidades digitales que deben poseer los usuarios. Por ello, para el estudio de las necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito resultó necesario incluir las habilidades digitales propuestas por Corral (1998) entre las que se encuentran: uso del teclado, el ratón, la impresora, y la gestión de ficheros; habilidades en el uso de procesadores de texto, bases de datos y hojas de cálculo y habilidades en el correo electrónico, Internet, y buscadores web.

Para dotar a los migrantes de las habilidades digitales que carecen, se propone la inclusión de la ALFIN y la Alfabetización digital al Modelo NEIN, como factores externos que influyen en las necesidades de información de los usuarios.

Con la inclusión de factores internos y externos que repercuten en la aparición de las necesidades de información al Modelo NEIN (figura 4), se tendrá como resultado usuarios alfabetizados capaces de tener un determinado comportamiento informativo con recursos digitales a través del servicio de información en línea, que le permitirán satisfacer sus necesidades informativas. Dado el carácter dinámico de las necesidades de información, el estudio para determinar las mismas, así como las actividades de formación de usuarios deberán ser procesos continuos.

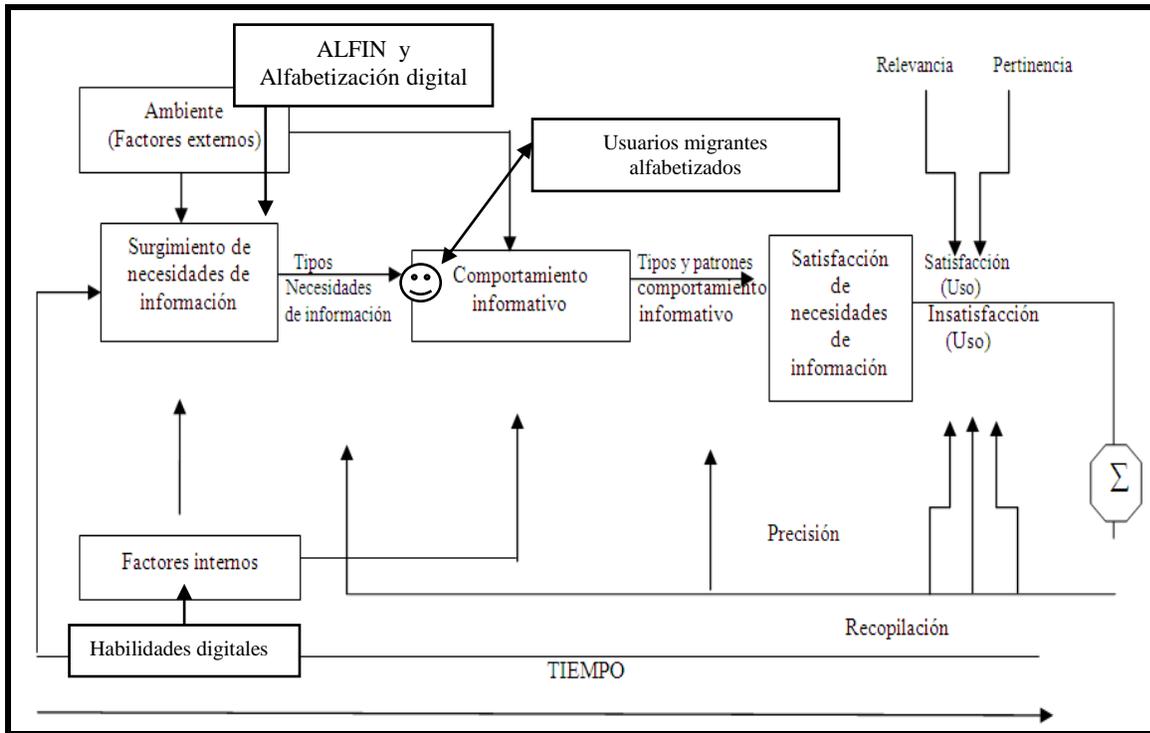


Figura 4: Adaptación al Modelo NEIN para el estudio de las necesidades de información de los migrantes
Fuente: Elaboración propia (2012)

CAPÍTULO 6

PROPUESTA DE CONTENIDOS PARA UN SERVICIO DE INFORMACION EN LÍNEA PARA MIGRANTES CENTROAMERICANOS EN TRÁNSITO

La finalidad de la propuesta de contenidos es aportar a partir de las necesidades de información expresadas por los migrantes encuestados, los contenidos que se ofrecerán a través de un servicio de información en línea.

La propuesta de contenidos se basa en dos aspectos: el primero, las necesidades de información expresadas por los usuarios migrantes, mismas que se abordan en el capítulo anterior, cuyos resultados fueron significativos para incluirlos en esta propuesta; el segundo, la información obtenida en los portales web.

Para que el proyecto de contenidos para el servicio de información en línea sea sustentable, es importante contar con la sinergia de las organizaciones que apoyan a los migrantes centroamericanos en su paso hacia los Estados Unidos. De esta manera, estas organizaciones además de proveer nuevos contenidos al servicio de información, serán difusoras del mismo entre los migrantes centroamericanos.

Si bien los resultados del estudio indican que el teléfono celular es la tecnología que más dominan los migrantes centroamericanos, se considera que Internet se posicionará como un elemento clave de la comunicación de las poblaciones migrantes.

El bajo nivel educativo de los migrantes centroamericanos lleva a suponer que el servicio de información en línea deberá tener un alto componente de recursos multimedia que faciliten la comprensión de la información por parte de todos los usuarios.

Durante el estudio se observó que varias organizaciones centroamericanas que brindan apoyo a los migrantes tienen sus propios portales, sin embargo, la información está dispersa.

Usero (2006, p. 8) señala que “la tendencia actual para la estructuración de contenidos consiste en la integración de los diversos y heterogéneos recursos de información públicos para ofrecerlos a través de una plataforma única”. Aunque el autor hace referencia a la información de gobiernos y administraciones públicas, este planteamiento se adecua a la finalidad que persigue esta propuesta. Es decir, disponer de la información integrada en un único portal web para facilitar la consulta al usuario.

Se considera que el servicio de información debe incluir servicios de referencia en modo asincrónico, por las posibilidades que ofrece (Manso, 2007). La información temática que requiere este colectivo, será gestionada de manera cooperativa por las tres organizaciones que participarán del proyecto lo cual le concederá un alcance local y global. De esa manera los usuarios migrantes podrán hacer uso de un servicio de información en línea con información de sus países de origen, tránsito y destino, independientemente del horario y la ubicación geográfica.

De la clasificación de los servicios de referencia interesa la que realiza Manso (2007) por las posibilidades que ofrece un servicio en línea en modo asincrónico, en el cual el usuario y la persona que proporcione el servicio no tendrán necesariamente que estar conectados al mismo tiempo, modalidad que se sugiere para el servicio de información en línea a migrantes centroamericanos en tránsito. La información temática que requiere este colectivo, será gestionada de manera cooperativa por todas las organizaciones que participarán del proyecto, lo cual le concederá un alcance local y global. De esa manera los usuarios migrantes podrán hacer uso de un servicio de información en línea con información de sus países de origen, tránsito y destino, independientemente del horario y la ubicación geográfica.

Un servicio en línea permitiría que los contenidos estén disponibles de manera inmediata y sean fácilmente accesibles, para lo cual se deberán desarrollar servicios de acceso a bases de datos de directorios, de noticias, de páginas de diversas organizaciones, de información geográfica, así como a todos los contenidos que los usuarios migrantes han exteriorizado.

De acuerdo con los resultados del estudio se considera oportuno que los contenidos se presenten bajo las siguientes 17 categorías, las cuales corresponden las necesidades de información manifestada por los migrantes centroamericanos en tránsito por México, durante el estudio efectuado en la Casa del migrante de Lechería, Estado de México.

- Hospedaje
- Seguridad
- Derechos humanos
- Alimentación
- Salud
- Transporte
- Información sobre el país de destino
- Información sobre el país de origen
- Información sobre el país de tránsito
- Información y asesoría legal. Nacionalidad / Residencia
- Cambio de moneda
- Empleo
- Comunicación
- Prácticas religiosas
- Desastres naturales
- Educación e idiomas
- Recreación

A continuación se desarrollan los contenidos propuestos para cada categoría:

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDOS ESPECIFICOS
HOSPEDAJE	Esta categoría se la relaciona con la necesidad de los migrantes de conocer los lugares donde podrían pernoctar desde que salgan de sus países, el tránsito y el destino. La ubicación, asimismo ofrecerles con detalle información sobre los albergues, casas del migrantes y otras dependencias que le ofrezcan hospedaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de organizaciones: casas del migrante, albergues, Centros de Derechos Humanos, entre otras • Directorio de hoteles • Mapas de ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y datos generales • Información sobre días de permanencia • Servicios que ofrecen • Reglamentos • Costos Trámite a seguir para beneficiarse del hospedaje • Datos generales • Ubicación • Precios • Mapas de carreteras, ciudades y poblados • Distancias entre las organizaciones, hospedajes, hoteles, líneas del tren y terminales de transporte
SEGURIDAD	Para los migrantes, la seguridad se relaciona de manera directa con los peligros que enfrentan durante el viaje, ya que se encuentran de forma permanente en situación de vulnerabilidad e inseguridad desde sus países de origen, en el trayecto, el destino e incluso en su retorno, por lo que requieren de información para protegerse en caso de una amenaza. El concepto <u>seguridad para el migrante</u> debe “darle prioridad a la seguridad de las personas, garantizando el derecho a una seguridad humana, con énfasis en las condiciones que cubran la seguridad alimentaria, jurídica, social, laboral y ambiental” (INEDIM-INCEDES, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre temas de seguridad • Vías seguras del tránsito por México • Organizaciones de asistencia humana en caso de alguna amenaza (policía, oficinas de migración, embajadas y consulados, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejos para prevenir la violencia e inseguridad • Peligros que se pueden enfrentar durante el viaje • Notas de prensa clasificadas • Boletines informativos actuales • Mapas con las vías seguras para el tránsito • Servicio de radio digital para avisar de contingencias que vuelvan insegura una ruta, y las rutas alternas • Dirección de organizaciones • Teléfonos • Responsables • Tipo de ayuda que ofrecen

<p style="text-align: center;">DERECHOS HUMANOS / RACISMO Y OTRAS DISCRIMINACIONES</p>	<p>En algunos casos, a los migrantes les interesa conocer a que instancias pueden acudir en caso de que se violen sus derechos.</p> <p>La atención a esta cuestión es compleja, pues su situación migratoria en el país es irregular y desconocen las leyes migratorias de los países de Centroamérica, México y Estados Unidos.</p> <p>El racismo constituye una modalidad más de violación de los derechos humanos, pero adopta especificidades debido a la intolerancia y xenofobia de la que son víctimas los inmigrantes. Así, éstos pueden ser víctimas de algunas conductas lesivas en su trayecto, como el maltrato, la discriminación y racismo por su etnia, raza o sexo.</p> <p>Los migrantes están expuestos a estas situaciones y desconocen sus derechos y qué instituciones les pueden apoyar.</p> <p>Durante la aplicación de la encuesta, se constató que los migrantes desconocían la entrada en vigor en el 2011 de una nueva Ley de migración en México y el contenido de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de Organismos gubernamentales y ONG • Documentación informativa • Leyes y Convenciones Internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, teléfonos y otros datos de contacto • Datos personales del responsable • Horarios de atención • Denuncias ante las Comisiones de Derechos Humanos • Consulados de los países de origen • Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) • Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (1994) • Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares (1990) • Constituciones políticas de los países de origen, tránsito y destino • Declaración de Durban (2011) • Declaración sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial (ONU, 1963) • Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas (2007)
<p style="text-align: center;">ALIMENTACIÓN</p>	<p>El acceso a los alimentos es una de las necesidades básicas para los migrantes, dado que les ofrece la garantía de que podrán continuar el viaje hasta el país de destino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de organizaciones que les brindan alimentos • Mercados y supermercados 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, datos generales y de contacto • Ubicación • Datos generales • Distancia desde el transporte y hospedajes

<p style="text-align: center;">SALUD</p>	<p>Al estar expuestos durante el viaje a condiciones de falta de higiene, accidentes diversos, agresiones, deshidratación necesitan recibir atención a sus problemas de salud.</p> <p>La salud migratoria tiene está presente desde el país de origen, transito y destino. Sin embargo, hay mas posibilidades de tener problemas de salud en el trayecto debido a las condiciones que viajan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de hospitales y centros de salud • Servicios de salud y atención médica • Servicios de Emergencia • Directorio de Institutos o Ministerios de Salud de Centroamérica y México 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y datos generales y de contacto • Servicios que proporcionan • Horario de atención • Costos • Mapas de localización • Tipos de servicios de salud • Costos • Requisitos para ser atendidos • Cruz Roja Mexicana • Grupo Beta • Iglesias, dispensarios • Dirección, datos generales y de contacto • Servicios que proporcionan • Horario de atención • Costos • Mapas de localización
<p style="text-align: center;">TRANSPORTE</p>	<p>Los migrantes se trasladan desde el país de origen utilizando varios medios de transporte (trenes, camiones). Además optan por caminar por rutas donde no hay autoridades migratorias.</p> <p>Nota: De acuerdo a Martínez (2008, p. 312) “los migrantes necesitan información sobre nuevas rutas, pero no la tienen. En teoría, solamente los “polleros”, “coyotes” y organizaciones de tráfico de migrantes consiguen esta información necesaria”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de transportes terrestre • Rutas de tránsito 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de transporte • Costos • Horario • Mapas con las rutas habituales y alternas • Distancia entre los medios de transporte y hospedajes/hoteles

<p align="center">INFORMACIÓN SOBRE EL PAIS DE DESTINO</p>	<p>Por el desconocimiento de las fuentes de información sobre el país de destino, es común que se pregunten entre amigos o familiares.</p> <p>La información es importante debido a que se integrarán a una comunidad con costumbres e idiosincrasias distintas, con un idioma ajeno al que dominan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de Asociaciones de migrantes • Información geográfica • Información de los Estados de México y de Estados Unidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y datos generales • Responsable • Mapa con distancias de los Estados de México y Estados Unidos • Idiomas • Clima • Costumbres • Uso horario
<p align="center">INFORMACIÓN SOBRE EL PAIS DE ORIGEN</p>	<p>Los migrantes requieren de información de sus países de origen, debido a que dejan familiares y amigos. La necesidad de estar informados sobre lo que sucede en sus países de origen es de vital importancia para ellos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Noticias de los acontecimientos más importantes y el quehacer en sus países de origen • Envío de remesas 	<ul style="list-style-type: none"> • Periódicos nacionales en línea • Programas de radio y televisión a través de Internet • Ayuda sobre cómo enviar las remesas • Oficinas • Requisitos para el envío
<p align="center">INFORMACIÓN SOBRE EL PAIS DE TRANSITO</p>	<p>Conjunto de información que permitirá al migrante conducirse por el país de tránsito sin enfrentar tantos riesgos y con conocimiento de cuáles son sus derechos y obligaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información geográfica • Información de los Estados de la República Mexicana • Autoridades mexicanas: INM, Policía Federal y Grupo Beta • Recepción de remesas • Costumbres 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de México: ríos, puentes, selvas, desiertos y montañas • Descripción de las principales características de los Estados • Uniformes • Principales atribuciones • Ubicación de Bancos, almacenes y otros lugares para recibir las remesas • Información sobre conductas que violentan la cultura y las costumbres del lugar en que se transita

<p>INFORMACIÓN Y ASESORÍA LEGAL. NACIONALIDAD / RESIDENCIA</p>	<p>Es importante destacar que a los migrantes entrevistados les llamó la atención que en caso de detenciones es posible contar con asesoría legal.</p> <p>Los migrantes tienen inquietudes para la obtención de documentos legales para su permanencia en el país destino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directorios de institutos de migración • Directorio de Organizaciones que ofrecen servicios de asesoría legal • Trámites migratorios • Servicios de asesoría legal y orientación jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> • Director de la Institución, ubicación, teléfonos, correo electrónico y página web • Tipo de organizaciones • Dirección • Datos generales • Servicios que ofrecen • Pasaportes • Visas • Retornos voluntarios • Repatriación • Tipo de asesoría • Costo o gratuidad de los servicios • Trámites
<p>CAMBIO DE MONEDA</p>	<p>El cambio de moneda es una de las informaciones importantes para los migrantes para moverse en territorio mexicano y de Estados Unidos. En las fronteras es común ubicar a personas que se dedican al cambio de moneda. Esto también ha traído como consecuencia abusos y engaños a los migrantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de las casas de cambio • Casas de cambio • Información sobre el cambio oficial de las monedas de la región centroamericana y de México 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, teléfonos, correo electrónico, página web. • Mapa con la ubicación de las casas de cambio y distancia desde los hospedajes, medios de transporte y vías del tren. • Tipo de cambio oficial • Convertidor de monedas
<p>EMPLEO</p>	<p>Por la difícil situación que enfrentan durante el tránsito y no disponer de los recursos económicos suficientes en el trayecto, a mayoría de los migrantes trabajan en México en empleos temporales como las cosechas en el campo. Posteriormente, es posible su inserción laboral en los Estados Unidos y en México por lo que necesitan información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agencias de empleo • Derechos laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, teléfonos, correo electrónico, página web • Tipos de empleos • Requisitos para laborar en México y Estados Unidos • Formularios para registrarse • Ley Federal del Trabajo (México) • Otras Leyes de Seguridad social

		<ul style="list-style-type: none"> • Programas de empleo <p>Directorio de Defensores de Derechos laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empleos temporales • Portales de empleo del gobierno • Dirección y datos generales • Responsable
COMUNICACIÓN	Comunicarse con la familia en el país de origen es una necesidad de primer orden para los migrantes. El medio más común es por medio del teléfono, y muy pocas personas utilizan el correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Medios para comunicarse 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de medios • Cibercafés • Oficinas de correo • Tipos de tarjetas para llamadas internacionales • Mapa de ubicación de lugares donde venden tarjetas para llamadas telefónicas, • Listado con los códigos internacionales de los países de origen, tránsito y destino • Precios de llamadas y servicios de Internet • Guías para efectuar llamadas a cobrar
PRACTICAS RELIGIOSAS	La fe y creencias religiosas de los migrantes, son en muchos casos la fortaleza que encuentran para enfrentar la dureza del viaje	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de iglesias y templos • Recursos sobre religión 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, párroco u autoridad, teléfonos, correo electrónico • Programas de radio de música cristiana, alabanzas y prédicas
DESASTRES NATURALES	El paso de devastadores desastres naturales pueden dejar incomunicados a los migrantes durante el tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes naturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicaciones en caso de desastres naturales • Temporada de huracanes • Monitoreo de ríos y volcanes • Rutas seguras • Rutas de evacuación y puntos de reunión
EDUCACIÓN E IDIOMAS	En muchos casos, los migrantes trabajan desde muy jóvenes en sus comunidades de origen, por eso no pudieron dedicar tiempo a estudiar, por lo que necesitan atenuar el bajo nivel educativo, y las pocas habilidades tecnológicas que poseen.	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio de Instituciones educativas: educación formal e informal, aprendizaje de idiomas y habilidades tecnológicas • Trámites y legalización de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección, teléfonos, correo electrónico, página web, cuenta de Facebook • Responsable • Horarios • Requisitos para estudiar en países de tránsito y destino • Revalidación de estudios

	Durante el tránsito sienten la necesidad de aprender, estudiar inglés y aprender a usar las computadoras.	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos y talleres 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de inglés • Curso de computación • Curso de habilidades en el uso de las tecnologías • Curso de cocina Talleres de manualidades, etc.
RECREACIÓN	La recreación contribuye a que los migrantes ocupen su tiempo libre en otras actividades.	Recursos para distracción	<ul style="list-style-type: none"> • Películas • Juegos • Libros y revistas • Periódicos • Música • Programas deportivos

Tabla 45: Categorías de las necesidades de información de los migrantes centroamericanos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 45 se aprecia cómo se interrelacionan los módulos de: (1) necesidades de información determinadas con el Modelo NEIN, (2) servicios, (3) contenidos y (4) las organizaciones que apoyan a los migrantes durante el tránsito. A partir de las buenas prácticas observadas en los portales web revisados, se propone que la información de los módulos se organice por pestañas, ya que se observó que esta opción facilita la navegación por el portal, así como la interacción de los usuarios con la información.

Al integrar la clasificación propuesta por Manso (2007), se sugiere que entre los servicios que ofrezca el portal figuren: a) un chat para que los migrantes tengan comunicación al tiempo que requieren la información, b) un blog en donde puedan dar su opinión sobre temas que le interesan e intercambiar opiniones con otros migrantes y c) acceso a una cuenta de correo electrónico. De preferencia, que cuente con un apartado de preguntas frecuentes, breves cápsulas informativas sobre los países de origen, tránsito y destino e información sobre cursos y talleres que se impartirán.

El análisis anterior se resume en la figura 5, donde se observa en primer lugar los actores involucrados: los migrantes irregulares y las instituciones y organizaciones que trabajan por la defensa de sus derechos. En segundo lugar, la interrelación entre servicios y contenidos. Al haberse determinado las necesidades de información será posible desarrollar contenidos específicos para satisfacerlas, a partir del diseño e implementación de servicios de información.

La propuesta de contenidos para un servicio de información en línea siguió el precepto de la integración de contenidos web, para que resulte eficiente se espera que los contenidos hayan sido previamente clasificados, actualizados y que en todo momento tengan los contenidos que satisfagan las necesidades de información de los migrantes centroamericanos. Asimismo, es de destacar que los cursos y una formación en el uso de la información son importantes, de allí que se muestre en la figura 5 la inclusión de talleres y cursos ALFIN.

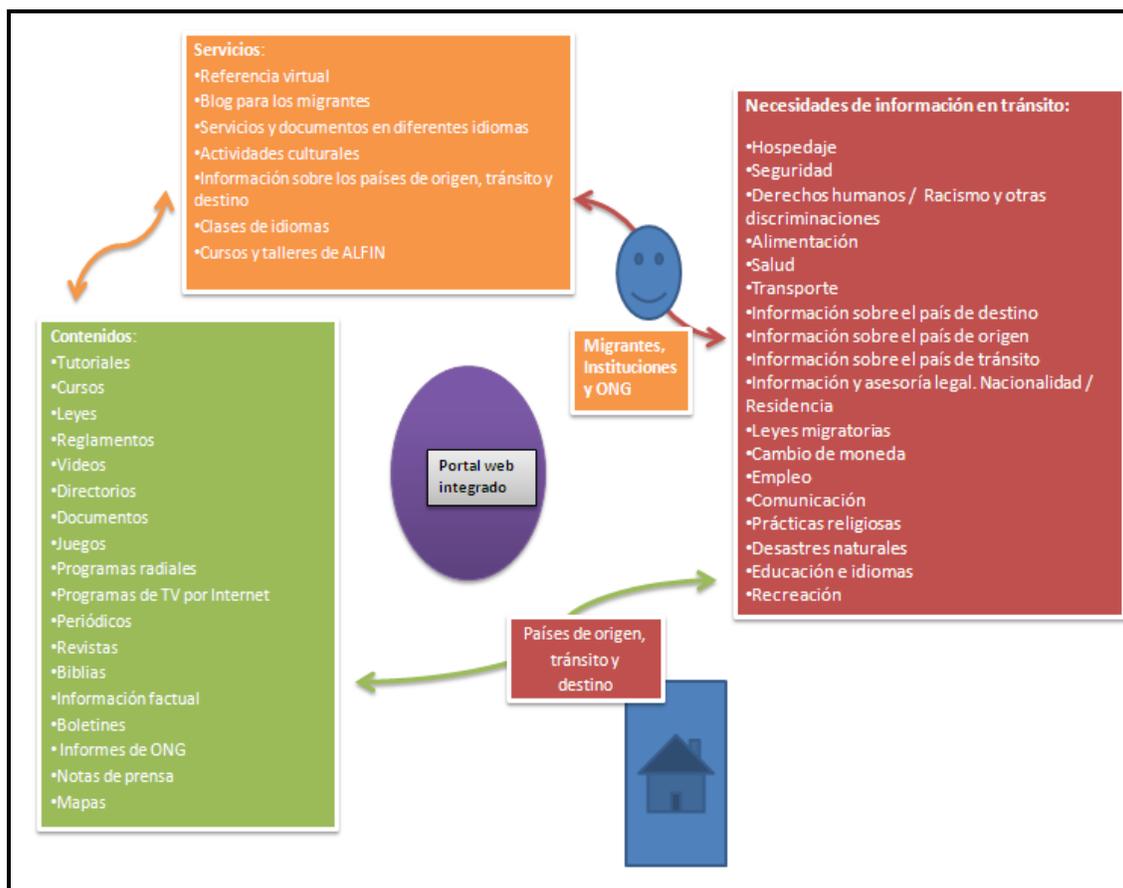


Figura 5: Integración de contenidos para el servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Al inicio de la investigación, se tenía el supuesto que la información es primordial para que los usuarios migrantes centroamericanos irregulares conozcan y hagan valer sus derechos durante el tránsito, Para ello se propusieron los siguientes objetivos específicos:

- 1) Identificar las características sociodemográficas, educativas y económicas de los usuarios migrantes centroamericanos,
- 2) Conocer las necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito e
- 3) Identificar las habilidades de los usuarios migrantes en el uso de las TICs.

Los resultados revelan que los objetivos propuestos se cumplieron, ya que al finalizar la investigación contamos con:

- a) Un perfil sociodemográfico de los migrantes irregulares en tránsito por México.
- b) Una clasificación de las necesidades de información de los migrantes centroamericanos durante su tránsito por México.

Respecto al tercer objetivo (identificar las habilidades tecnológicas que poseen los migrantes en el uso de las TICs), éste se cubrió parcialmente porque no se conoció a profundidad cuáles son las habilidades que poseen los migrantes irregulares en tránsito por México, debido a la forma en que fueron formuladas las preguntas.

El cumplimiento del segundo objetivo constituye una importante aportación de esta investigación debido a que la literatura evidenció que la mayoría de estudios sobre necesidades de información de migrantes, han sido en los países de destino, además han identificado que las bibliotecas públicas son las instituciones que más han desarrollado servicios para atender estas necesidades. En el tránsito las necesidades se relacionan con 18 categorías, entre las más importantes están el hospedaje, la seguridad, los derechos humanos y la alimentación. Es decir, se trata de

necesidades para la supervivencia de los migrantes irregulares, en cambio, en las comunidades de destino se relacionan con la inserción e integración a las comunidades.

Con la investigación se constató la estrecha relación que existe entre las necesidades de información y formación de los usuarios, debido a que evidenció que un número significativo de migrantes irregulares no tienen habilidades en el uso de las tecnologías, y se deberá desarrollar cursos de ALFIN y alfabetización digital para que obtengan las habilidades y competencias y hagan un uso óptimo de la información.

Según estos resultados, podría surgir la duda de por qué proponer contenidos para implementar un servicio en línea, sin embargo, se considera necesario que los profesionales de la bibliotecología actúen para revertir esta situación, por otro lado, si la mayoría de los migrantes tiende a obtener la información de otros migrantes, los migrantes irregulares que sí estén alfabetizados en tecnologías dispondrán de un instrumento de consulta y obtendrán la información que beneficiaría indirectamente a otros migrantes.

Se propone que los cursos de ALFIN y alfabetización digital se implementen conjuntamente con el servicio de información en línea en los portales web de las organizaciones y en las instituciones pro migrantes en el destino y durante el tránsito.

Esta investigación constituye un aporte a los estudios de usuarios por las modificaciones practicadas al Modelo NEIN para adaptarlo al estudio de las necesidades de información que presentan los migrantes centroamericanos durante el tránsito, mismo que se constituye otro producto de esta investigación.

Dado el carácter cíclico de las necesidades de información, es pertinente que los estudios para determinarlas se realicen periódicamente, por lo que se sugiere emplear la metodología utilizada para este estudio en otros escenarios. El estudio podrá replicarse utilizando el mismo instrumento.

El total de migrantes centroamericanos encuestados consideró que la información les será útil para tomar decisiones durante su tránsito por México, lo cual demuestra que se cumple el supuesto que se tenía al comienzo de la investigación.

Esta investigación permitió conocer que la migración es un fenómeno global, que impacta en todas las sociedades, de ahí la importancia que ha cobrado su estudio y análisis, además un tema muy actual que requiere de propuestas como la que se presenta en esta tesis.

La formulación de una propuesta de contenidos para el servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito, es un precedente que integra los temas de migración, derechos humanos e inclusión digital, como una forma práctica y concreta de abordar la brecha digital en Centroamérica. El servicio en línea pretende ser una plataforma con contenidos que se adecuen principalmente a las necesidades de los usuarios migrantes.

Se considera que con el servicio de información en línea, los usuarios dispondrán de información necesaria para un mejor desenvolvimiento como ciudadanos y estarán en condiciones de tomar decisiones, al mismo tiempo, el servicio busca contribuir a la democratización de la información para brindar la posibilidad a los migrantes irregulares de acceder a la información desde sus comunidades de origen.

En cuanto a lo que resta por hacer a partir de esta investigación, se concluye que sería oportuno:

- 1) Efectuar otros estudios de necesidades, para conocer si las NI de los usuarios migrantes centroamericanos en tránsito han experimentado algún cambio, dado el carácter cíclico de las mismas, expresado por Nuñez (1986) y Calva (2004),
- 2) Realizar estudios para conocer el comportamiento informativo de los migrantes centroamericanos en tránsito con el servicio de información en línea, una vez éste se haya implementado. Se recomienda utilizar la segunda etapa del Modelo NEIN.

BIBLIOGRAFÍA

- Abeja R. , M. C. (1991). Servicios bibliotecarios a emigrantes latinoamericanos. Cuadernos de la Biblioteca Pública, 3, 185-197.
- Ala-Mutka, K. (2011). Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding. Recuperado el 10 de noviembre de 2012, de ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/JRC67075_TN.pdf
- Albani, J.(1969). Manual de Bibliotecología. Buenos Aires: Kapelusz.
- Amnistía Internacional. (2010a). A la cárcel sin justicia. Detención por motivos de inmigración en Estados Unidos. Recuperado el 10 de octubre de 2010, [de http://tinyurl.com/3873op3](http://tinyurl.com/3873op3)
- Amnistía Internacional (2010b). Víctimas invisibles. Migrantes en movimiento en México. Recuperado el 8 de octubre de 2010, de <http://tinyurl.com/Amnistia>
- Angulo M., N. (1996). Manual de tecnología y recursos de la información. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Anguiano T., M. E. (2010). Las políticas de control de fronteras en el norte y sur de México. En: Eds. María Eugenia Anguiano Téllez y Ana María López Sala. Migración y fronteras: nuevos contornos para la movilidad internacional. (pp. 161-183). Barcelona: Icaria.
- Appadurai, A. (2004). The capacity to aspire: culture and terms of recognition. En: Culture and public action. (pp. 59-84) Stanford, Calif.: Stanford Socials Sciences.
- Arias, M. y Camacho, K. (2009). Las Bibliotecas Públicas: mirada a los sistemas de bibliotecas de Centroamérica. Recuperado el 8 de febrero de 2012, de <http://tinyurl.com/Arias-Camacho>
- Armijo C., N. (2011). Migración y seguridad: nuevo desafío en México. Ed. Natalia Armijo Canto. México, D.F.: CASEDE.
- Artola, J. (2008). Las migraciones en la agenda internacional. En: Daniel Villafuerte Solís y María del Carmen Aguilar, Coord. Migraciones en el sur de México y Centroamérica. (pp. 17-47). México, D.F.: Porrúa.
- Audunson, R., Essmat, S. y Aabo, S. (2011). Public libraries: a meeting place for immigrant women?. Library and Information Science Direct, 33,220-227.
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. Anales de Documentación, 5, 361-408.
- Billington, J. H. (1996). Libraries, The Library of Congress and the Information Age. Daedalus, 125 (4), Books, Bricks, and bytes (Fall, 1996), 35-54.

- Bunge, C. y Bopp, R. (2001). History and varieties of references services. En: Bopp y Smith, Reference and Information Services: An Introduction. 3 Ed. Englewood: Libraries Unlimited.
- Bustamante, J. (2010). Migración, vulnerabilidad y derechos humanos. En: Eds. María Eugenia Anguiano Téllez y Ana María López Sala. (pp. 311.331). Migración y fronteras: nuevos contornos para la movilidad internacional. Barcelona: Icaria.
- Byrd, S. M. . Prologuista Carol Brey-Casiano. (2005). Bienvenidos! = Welcome!: a handy resource guide for marketing your library to Latinos. Chicago, Ill. El Paso, Tex.: American Library Association ; Cinco Puntos. 110 p.
- Caidi, N., Allar, D. y Quirke, L. (2010). Information practices of Immigrants. En: Annual Review of Information Science and Technology. Medford, N. J.: Learned Information, 44, 493-531.
- Calva G., J. J. (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México, D.F. : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva G., J. J. (2007). El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico. México, D.F. : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Caridad, M., García L., F. y Morales G., A. M. (2010). Biblioteca y sociedad multicultural: la actuación de biblioteca pública española en torno a la diversidad cultural. Inc. Soc. Brasilia, 3(2), 38-53.
- Carrión G., M. (1990). Manual de bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Casey, M.E. y Savastinuk, L. C. (2006). Library 2.0. Library journal, Sept. 1st, 131(14), 40-42.
- Casillas R., R. (2008). Las rutas de los centroamericanos por México, un ejercicio de caracterización, actores principales y complejidades. Migración y desarrollo, Primer Semestre, 157-174.
- Castillo, M. A. (2000). Las políticas hacia la migración centroamericana, en países de origen, de destino y de tránsito. Papeles de población, 24, 134-157.
- Castillo, M. A. (2001). Tendencias y determinates estructurales de la migración internacional en Centroamérica. En: Población del Istmo 2000: familia, migración, violencia y medio ambiente. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Castillo, M. A. y Palma, S. I. (2006). La emigración internacional en Centroamérica: una revisión de tendencias e impactos. Guatemala: FLACSO.
- Castillo, M. A. (2011). La Ley de Migración, 2011: consecuencias y desafíos para la frontera sur. Documento pendiente de publicar.
- Chartier, R. (1995). Libraries without walls. Libraries without walls. Representations, 42, Special Issue: Future Libraries (Spring, 1993), 38-52.

- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2009). Buenas prácticas en servicios multiculturales. Recuperado el 23 de octubre de 2011, de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1302/1/04Buenas_practicas2009.pdf
- Corrall, S. (1998). Key skills for students in higher education. SCONUL Newsletter, 15, Winter, 25-29.
- CUIB. (2009). Documento Base del Seminario de Usuarios de la Información. Recuperado el 10 de mayo de 2011, de <http://cuib.unam.mx/~usuarios/documentobase.html>
- Delgado W., R., Márquez C., H. y Puentes, R. (2010). Elementos para replantear el debate sobre migración, desarrollo y derechos humanos. México, D. F.: Red Internacional de Migración y Desarrollo.
- Derr, R. L. (1983). A Conceptual Analysis of Information Needs. Information Processing and Management, 19 (5), 273-278.
- Dervin, B. y Nilan, M. (1986). Information needs and uses. ARIST, 21, 3-33.
- Díaz P., G. y Kuhner, G. (2007). Globalización y migración femenina. Experiencias en México. En: Cepi Working Paper, No. 12.
- Durán, J. (2012). Política migratoria: balance sexenal. La Jornada. Recuperado el 2 de diciembre de 2012, de <http://www.jornada.unam.mx/2012/12/02/opinion/024a2pol>
- Ecuador. Ministerio de Relaciones Exteriores. (2011). Portal del migrante ecuatoriano. Recuperado el 2 de abril de 2011, de <http://www.migranteecuatoriano.gov.ec/>
- El Salvador. Dirección General de Migración. (2011). Portal del Migrante. Recuperado el 10 de agosto de 2011, de <http://preview.tinyurl.com/Migracion-El-Salvador>
- Escobar S., C. (2008). Los pequeños pasos en un camino minado: migración, niñez y juventud en Centroamérica y el sur de México. Guatemala: Consejería en Proyectos.
- Felicié S., A. M. (2006). Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital. Buenos Aires: Alfagrama.
- Fernández F-C., P. (2005). Bibliotecas y personas: hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía. Gijón: TREA.
- Figueroa, A.; H. A. (2008). Usos sociales de Internet y acceso a la información por parte de comunidades migrantes. En: Diversidad cultural y acceso a la información. (pp. 19-48). México, D. F.: CUIB.
- Fisher, K. (2004). Information behavior of migrant hispanic farm workers and their families in the Pacific Northwest. Information Research, 10(1) paper 199.
- Fundación Tres Culturas del Mediterráneo. (2009). Taller Internacional "El papel de las bibliotecas en la participación social de minorías". Sevilla, España: Fundación Tres Culturas del Mediterráneo. Recuperado el 10 de octubre de 2010, de <http://tinyurl.com/2cxsegy>

- García, F. (2007). Evaluación de servicios para la población Inmigrante en las bibliotecas públicas españolas. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, v. 35.
- García, F. (2009). Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas. Gijón (Asturias): TREA.
- García A., M.C. y Tarrío G., M. (2008). Migración irregular centroamericana. Las tensiones entre derechos humanos, ley y justicia. En: Daniel Villafuerte Solís y María del Carmen Aguilar, Coord Migraciones en el sur de México y Centroamérica. (pp. 123-167). México, D.F.: Porrúa.
- García G., J. y Díaz G. A. (2003). La biblioteca pública ante las necesidades informativas de su comunidad: recursos y servicios a través de la web. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 71, junio, 39-50.
- García-Suárez, V. M. (1995). El servicio de referencia y el referencista contemporáneo: retos y oportunidades. *Ciencias de la información*, junio, 26(2), 52-60.
- Gazpio y Álvarez (1998). Soportes en la biblioteca de hoy. Desarrollo de las habilidades de información. Buenos Aires: CICCUS.
- Gitner, F. J. y Rosenthal, S. A. (2008). Reaching immigrant populations : serving the culturally & linguistically diverse, the Queens Library Model. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, núm. 21. Recuperado el 10 de octubre de 2010, de <http://www.ub.edu/bid/21/gitne2.htm>
- Goldberg K., S. (1996). American Public Libraries: A Long Transformative Moment. *Daedalus*, 125(4), Books, Bricks, and bytes (Fall, 1996), 207-220.
- González T., A. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: TREA.
- Grupo de Trabajo de Interculturalidad y accesibilidad en bibliotecas. (2010). Inmigración como oportunidad y como reto. Recuperado el 15 de septiembre de 2010, de <http://tinyurl.com/reto-oportunidad>
- Guatemala. Ministerio de Relaciones Exteriores. (2011). Portal del Migrante. Recuperado el 20 de septiembre de 2011, de <http://tinyurl.com/MRE-Guatemala>
- Gutiérrez, M., A. (2003). Alfabetización digital: algo más que ratones y teclas. Barcelona: Dedisa.
- Hernández S., P. (1993). Estudios de usuarios. *Revista de Investigación Bibliotecológica*, 7(15), 16-22.

México, D. F.: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Hernández S., R.; Fernández C., C. y Batista L., P. (2006). 4 ed. Metodología de la investigación. México, D.F.: McGrawHill.

IFLA. Sección de Bibliotecas públicas. (2010). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Recuperado el 12 de agosto de 2011, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios a Poblaciones Multiculturales. (1989). Comunidades multiculturales : normas para servicios bibliotecarios. Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/CCMULTICULT.pdf>

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios a Poblaciones Multiculturales. (1998) Comunidades multiculturales. Directrices para el servicio bibliotecario. 2ª ed. revisada. Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de <http://tinyurl.com/36x82sq>

INCEDES. (2012). Presentación institucional. Documento no editado. Guatemala: INCEDES.

INEDIM e INCEDES. (2011). Seguridad para el migrante: una agenda por construir. Documento de Trabajo No. 2, Serie Documentos de Trabajo INEDIM. México, D.F.: INEDIM; INCEDES.

JIFE (2011). Informe de la Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes correspondiente a 2011. Recuperado el 24 de mayo de 2012 http://www.incb.org/pdf/annual-report/2011/Spanish/2011_INCB_S_AnnualReport.pdf

Katz, W. A. (2002). Introduction to reference work. Basic information services. Boston: McGraw-Hill.

Kliksberg, B. (2007). El contexto de la juventud en América Latina y el Caribe: Interrogantes, búsquedas, perspectivas. Recuperado el 2 de junio de 2012, de <http://www.fondoespanapnud.org/2008/11/el-conteto-de-la-juventud-en-america-latina-y-el-caribe-interrogantes-busquedas-perspectivas/>

Krikelas, J. (1983). Information-seeking behavior: patterns and concepts. Drexel Library Quaterly, n. 19, 361-371.

Lancaster, F. W. (1985). The paperless society revisited. American Libraries, Sept., 553-555.

Lipow, A. G. (2003). The virtual reference librarian's handbook. New York: Neal-Schuman.

López Y., J. Ed. (2005). Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. Madrid: Síntesis.

- Mar G., A. L. (2009). Estudio de la conducta informativa de un grupo de doctorantes en el Colegio de México. México, D.F.: El Colegio de México.
- Martín V., A. (2005). Los centros de información para la supervivencia: fundamentos, proyectos innovadores y rentabilidad política. *Revista General de Información y Documentación*, 15, 129-143. Recuperado el 10 de marzo de 2011, de <http://tinyurl.com/44h4c3e>
- Martínez de Sousa, J. (2004). *Diccionario de Bibliología y ciencias afines*. 3ª. ed. Asturias: TREA.
- Manso R., R.A. (2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *Acimed* 5(2). Recuperado el 2 de febrero de 2012, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_2_07/aci8207.htm
- Mármora, L. (1990). Derechos humanos y políticas migratorias. *Revista de la OIM sobre Migraciones en América Latina*, 8 (2-3) agosto-diciembre, 7-32.
- Melnik, D. (2005). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Merlo V., J. A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia.
- México. Coordinación Nacional Paisano. (2011). Programa Paisano. Recuperado el 2 de marzo de 2011, de <http://www.paisano.gob.mx/>
- México. INM. (2011). Ley de Migración. Recuperado el 2 de agosto de 2012, de http://www.normateca.gob.mx/Archivos/50_D_2702_27-05-2011.pdf
- México. Secretaría de Gobernación. (2012). Reglamento. Ley de Migración. Recuperado el 28 de septiembre de 2012, de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5270615&fecha=28/09/2012
- MINSAP. (2006). *Servicio de Referencia en las bibliotecas del Sistema Nacional de Información de Salud*. La Habana. Documento no publicado.
- Miranda M., D. (2006) Centros para el nuevo inmigrante de la biblioteca pública de Austin, Texas. Ponencia presentada IV Congreso Internacional de Bibliotecología. 8-10 Noviembre 2006. San José, Costa Rica. Recuperada el 4 de abril de 2011, de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/8580#.UF8PkbJy7xp>
- Montesi, M. (2011). El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana. *Revista Ibersid*, 5, 61-68.

- Monzón, A. S. (2006). *Las viajeras invisibles: mujeres migrantes en la región centroamericana y el sur de México*. Guatemala, Guatemala: Consejería en Proyectos.
- Morales C., E. (1993). *El servicio de consulta*. México, D.F.: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Mylopoulos, C. (2000). *Tending to the city's needs, serving newcomer immigrant: the Value of Community Information*. En: Berman, S. y Danky, J. P., eds. *Alternative library literature*. (pp. 162-168). Jefferson, N.C. : McFarland
- Naumer, C. M y Fisher, K. (2010). *Information needs*. En: *Encyclopedia of Library and Information Science*. Florida: Taylor & Francis.
- Núñez P., I. (1986). *La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades "peculiares" de información*. *Actualidades de la Información científica y técnica*, 17(4-6).
- Omella C., E. (2003). *Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración*. *Anales de documentación*, 6, 203-220.
- Orera O., L. (2000). *Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca*. Ponencia presentada en el Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación celebrado del 14 al 17 de noviembre de 2000, Madrid. Recuperado el 19 de octubre de 2012, de <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf>
- Organización Internacional para las Migraciones. (2010). *Informe sobre la migración en el mundo 2010. "El futuro de la migración: creación de capacidades para el cambio*. Ginebra: OIM.
- Organización Internacional para las Migraciones. *Misión México (2011). La trata de personas en México: Diagnóstico sobre la asistencia a las víctimas"*. México, D. F.: OIM.
- Organización Internacional para las Migraciones. (2012). *Portal web: Hechos y cifras*. Recuperado el 5 de febrero de 2012, de <http://www.iom.int/jahia/Jahia/facts-and-figures/lang/es>
- Palma, S. I. (2006). *Migración en la época de post-conflicto. Vulneración de derechos de las poblaciones excluidas e impactos sobre la participación política*. Guatemala: Consejería en proyectos.
- Palma, S. I. y Dardón, J. (2008). *La emigración de guatemaltecos a Estados Unidos: características, comportamientos, impactos e implicaciones políticas*. En: Daniel Villafuerte Solís y María del Carmen Aguilar, *Coord Migraciones en el sur de México y Centroamérica*. (pp. 93-122). México, D.F.: Porrúa.

- Pérez I., J. (2007). Bibliotecas e inmigrantes, o cómo mirar a nuestros usuarios sin anteojeras. En: De volcanes llena. (pp. 373-389). Madrid: TREA.
- Pienaar R., E. (1996). Información de supervivencia: el papel de la biblioteca pública en el desarrollo social y cultural de los sectores desfavorecidos. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, junio, 43-50.
- Pinto, M. y Sales D. (2007). Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. Anales de documentación (10), 317-333.
- Pinto, M., Sales, D. y Osorio, P. (2008). Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional. Madrid: TREA.
- Pinto, M., Sales, D., Osorio, P., Planelles, E. (2009). Alfabetización múltiple desde la biblioteca pública: experiencias y propuestas. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). Informe sobre Desarrollo Humano 2009. Superando barreras: movilidad y desarrollo humanos. Nueva York: PNUD.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2010). Informe sobre Desarrollo Humano 2010. La verdadera riqueza de las naciones: caminos al Desarrollo Humano. Nueva York: PNUD.
- Putnam, R. D. (1994). Para hacer que la democracia funcione. La experiencia italiana en descentralización administrativa. Caracas: Galac, 1994.
- Pyati, A. K. (2010). Information needs and behaviors of diasporic populations. En: Encyclopedia of Library and Information Science. Florida: Taylor & Francis.
- Ramech, S. y Pyati, A. (2007). Diasporic information environments: reframing immigrant-focused information research. Journal of the American society for Information Science and technology, 58(12),1734-1744.
- Reitz, J. (2004). Dictionary for library and information science. Westport: Libraries Unlimited.
- Rodríguez B., F. (2005). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama.
- Rojas, M. (2011). Haciendo distinciones en la dinámica migratoria. En: Ecofronteras, n. 41 (ene-abr.),12-15.
- Romera I., M. J. (2008). La perspectiva de las asociaciones de migrantes. Anales de documentación, 11, 219-234.

- RROCM. (2001). Presentación de la Red Regional de Organizaciones Civiles para las migraciones. IV Conferencia Regional sobre migraciones, 22, marzo de 2001, San José, Costa Rica.
- Ruiz S., E. (2008), La política exterior de México durante el sexenio de Vicente Fox: mucho discurso y pocas nueces. Foro Internacional, 191-192 XLVIII (1-2), 66-80.
- RUSA. (2004). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Recuperado el 10 de septiembre de 2012, de <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>
- Sabor, J. E. (1984). Manual de bibliotecología. 2da. Ed. México, D.F.: Kapelusz.
- Sanz C., E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide.
- Saravia, J. (2004). La solidaridad con los migrantes: en la vida y en la Biblia. México, D. F. Obra Nacional de la Buena Prensa.
- Saurín P., J. (2006). Planificación de un servicio para inmigrantes dentro de una Biblioteca Pública. II Simposio de Estudios Humanísticos, "Culturas, lenguas, tradiciones". 14-16 November 2006. Ferrol, A Coruña, España. Recuperado el 5 de octubre de 2011, de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/12494#.TtIFV3J7eZQ>
- Saurín P., J. (2007). Los servicios bibliotecarios para minorías culturales. Estado de la cuestión. Boletín de la ANABAD. jul.-sep. (3), 145-165. Recuperado el 10 de octubre de 2010, de <http://eprints.rclis.org/15009/>
- Shatkin, M. (2011). Entrevista. En: The globe and mail. Recuperado el 15 de noviembre de 2011, de <http://tinyurl.com/cfr69kc>
- Shoham, S. y Straus, S. K. (2007). Information needs of North American immigrants to Israel. Journal of Information, Communication & Ethics in Society, 5(23), 188-205.
- Shoham, S. y Straus, S. K. (2008). Immigrants' information needs: their role in the absorption process. Information research, 13(4) paper 359.
- Sojo O., C. (2008). El mito del Preste Juan: regularización e inclusión social de la población migrante. En: Daniel Villafuerte Solís y María del Carmen Aguilar, Coord. Migraciones en el sur de México y Centroamérica. (pp. 77-92). México, D.F.: Porrúa.
- Tenopir, C. (2004). Rethinking virtual reference. En: Library Journal, 129(18).

UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. París: UNESCO.

UNESCO (2010). *Informe Mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos*. Hamburgo: UNESCO.

Uribe-Tirado, A. (2012). *La formación en competencias informáticas e informacionales en la Universidad de Antioquia. Un trabajo desde 3 frentes en busca del multialfabetismo*. Ponencia presentada XII Congreso INFO 2012. 16-20 abril de 2012. La Habana, Cuba. Recuperada el 4 de septiembre de 2012, de <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/16931/1/Uribe%20Tirado,%20A.pdf>

Vela P., F. (2004). *Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa*. En: Tarrés, M. L., (coord), *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. (pp. 63-95). México, D.F.: Porrúa.

Walsh, S. D. y Horenczyk, G. (2001). *Gendered patterns of experience in the social and cultural transitions: the case of English speaking immigrants in Israel*. *Sex Roles*, 45(7/8), 501-528.

Wang, F. y Chen, Y. (2011). *From potencial users to actual users: use of e-government service by Chinese migrant farmer workers*. *Government Information Quarterly*, 29(2012), 98-111.

Wilson, T. D. (1981). *On user studies and information needs*. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.

Wilson, T. D. (2000). *Human information behaviour*. *Information Science*, 3 (2), 49-55.

Wilson, T. D. y Walsh, C. (1996) *Information behaviour: An interdisciplinary perspective*. *British Research and Innovation Report*, n. 10.

ANEXO 1

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Cuestionario para conocer las necesidades de información de los migrantes centroamericanos en tránsito
Lugar del estudio: Casa del migrante San Juan Diego. Lechería, Tultitlán, Edo. México**

Nombre del experto: Especialidad: Fecha:
--

Reactivos	Respuestas	Criterios			Observaciones
		Validez	Claridad	Pertinencia	
1) Género a) Mujer b) Hombre					
2) Edad a) Menor de 15 años ____ b) Entre 15 y 25 años ____ c) Entre 26 y 36 años ____ d) Entre 37 y 47 años ____ e) Entre 48 y 58 años ____ f) Entre 59 y 69 años ____ g) Mayores de 70 años ____					
3) País de procedencia					
4) Comunidad de procedencia					
5) Vive en: a) área rural ____ b) área urbana ____					
6) Grupo étnico a) Afrodescendientes ____ b) Asiáticos ____ c) Blancos ____ d) Indígenas ____ e) Garífunas ____ f) Ladinos ____ g) Mestizos ____					

h) Otro ¿Cuál? _____					
7) ¿Sabe leer? a) Sí _____ b) No _____					
8) ¿Sabe escribir? a) Sí _____ b) No _____					
9) ¿En qué idioma lee?					
10) ¿Qué idioma habla la mayoría de las veces?					
11) ¿Cuál fue el último año aprobado en la escuela? a) Primaria _____ b) Básicos o Secundaria _____ c) Bachillerato d) Carrera técnica (Contabilidad, Magisterio) _____ e) Licenciatura _____ f) Posgrado (Maestría, Doctorado) _____ g) Ninguno _____ h) Otro, ¿cuál? _____					
12) ¿A qué actividad se dedicaba? a) Estudiante _____ b) Trabajador _____ c) Ama de casa _____ d) Profesional _____ e) Otra, ¿cuál? _____ f) Ninguna					
13) Según sus ingresos ¿de qué nivel socioeconómico se considera? a) Bajo _____ b) Medio _____ c) Alto _____					
14) Indique sus gustos o preferencias de mayor a menor a) Ver televisión _____ b) Escuchar radio _____ c) Leer periódicos _____ d) Leer libros _____ e) Leer revistas _____ f) Ir al cine _____ g) Navegar por Internet _____ h) Practicar deportes _____ i) Otro _____					

<p>15) ¿Usted utiliza Internet? a) Sí _____ b) No _____</p>																																																																													
<p>16) Las siguientes tecnologías sirven para informarse y comunicarse, indique cuáles utiliza y ¿para qué?</p> <table border="1" data-bbox="100 252 920 453"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Sí</th> <th>No</th> <th>Recreación</th> <th>Comunicación</th> <th>Información</th> <th>Investigación</th> <th>Otro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Internet</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Correo electrónico</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Skype</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Facebook</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Chat</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Celular</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otro</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ninguna</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Servicio	Sí	No	Recreación	Comunicación	Información	Investigación	Otro	Internet								Correo electrónico								Skype								Facebook								Chat								Celular								Otro								Ninguna												
Servicio	Sí	No	Recreación	Comunicación	Información	Investigación	Otro																																																																						
Internet																																																																													
Correo electrónico																																																																													
Skype																																																																													
Facebook																																																																													
Chat																																																																													
Celular																																																																													
Otro																																																																													
Ninguna																																																																													
<p>17) ¿Desde qué lugar se conectaba para acceder a estos servicios de Internet? _____</p>																																																																													
<p>18) Estos servicios los utilizaba a) Cuando vivía en la comunidad _____ b) Al emigrar _____ c) En ambos lugares _____</p>																																																																													
<p>19) ¿Ha recibido Usted algún apoyo de Organizaciones? a) Sí _____ b) No _____ Si respondió negativamente pase a la pregunta 20) 19.1) ¿Cuándo? a. Antes del viaje _____ b) Durante el viaje _____ c) Ambos momentos _____ 19.2) Mencione el nombre de la Organización _____ 19.3) ¿En qué consistió el apoyo? _____</p>																																																																													
<p>20) ¿Conoce sus derechos y deberes como migrante? a) Sí _____ b) No _____ Si respondió negativamente pase a la pregunta 21) 20.1) ¿Cuándo los conoció? a) Antes del viaje _____ b) Durante el viaje _____ c) Ambos momentos _____ 20.2) ¿Dónde los conoció? _____ 20.3) ¿Conoce Usted la nueva Ley migratoria que entró en vigencia en el 2011 en México? a) Sí _____ b) No _____</p>																																																																													
<p>21) ¿Considera Usted necesario conocer los deberes y derechos que la Ley plantea? a) Sí _____ b) No _____</p>																																																																													
<p>22) De los temas que le voy a mencionar a continuación ¿cuál(es) le interesa? a) Alimentación</p>																																																																													

<ul style="list-style-type: none"> b) Aprender un nuevo idioma c) Asuntos legales/apoyo legal d) Cambio de moneda e) Cómo enfrentar el racismo y otras discriminaciones f) Comunicación g) Costumbres h) Derechos económicos y sociales i) Derechos humanos (protección a sus derechos) j) Desastres naturales k) Educación l) Hospedaje (Albergues y casas del migrante) m) Información sobre el país de destino n) Información sobre el país de origen o) Laboral/Empleo p) Leyes migratorias: derechos y deberes q) Nacionalidad/Naturalización r) Prácticas religiosas s) Recreación t) Reunificación familiar u) Salud v) Seguridad w) Transporte (medios y horarios) x) Otro 					
23) ¿Cuándo vivía en su comunidad qué motivó su necesidad de conocer?					
24) En este momento ¿cuál es el origen de su necesidad de conocer?					
25) ¿Qué uso le ha dado o le dará a la información? <ul style="list-style-type: none"> a) Recreación _____ b) Tomar decisiones _____ c) Informarse _____ d) Aprender _____ e) Supervivencia _____ f) Defender sus derechos _____ g) Inclusión y adaptación en el país de destino _____ h) Otros _____ 					

<p>26) De los siguientes servicios de información en línea, ¿cuáles utiliza?</p> <p>a) Periódicos _____</p> <p>b) Sitios gubernamentales _____</p> <p>c) Consulados _____</p> <p>d) Casas del migrante _____</p> <p>e) Albergues _____</p> <p>f) Organizaciones sociales y de derechos humanos _____</p> <p>g) Otros sitios, ¿cuáles? _____</p>					
<p>27) ¿Le gustaría recibir capacitación en el uso de las tecnologías?</p> <p>a) Sí _____ b) No _____</p> <p>Si respondió negativamente, pase a la pregunta 28).</p> <p>27.1) ¿Sobre qué necesita capacitación?</p>					
<p>28) ¿Cuál es su página ó sitio preferido en Internet?</p>					
<p>29) Si Usted me ayudara a construir un página en Internet que brinde información y contenidos a los migrantes, ¿qué temas le gustaría que se incluyeran?</p>					

Comentarios: _____

ANEXO 2

Cuestionario sobre necesidades de información de migrantes centroamericanos

Fecha: _____
Día/Mes/Año

- 1) Género
 - a) Mujer _____
 - b) Hombre _____
- 2) Edad _____
- 3) País de procedencia
 - a) Guatemala _____
 - b) El Salvador _____
 - c) Honduras _____
 - d) Nicaragua _____
 - e) Costa Rica _____
 - f) Panamá _____
- 4) Departamento _____
- 5) Municipio _____
- 6) Aldea o caserío _____
- 7) Grupo étnico
 - a) Afrodescendientes _____ A qué grupo _____
 - b) Indígenas _____ A qué grupo _____
 - c) Asiáticos _____
 - d) Blancos _____
 - e) Ladinos _____
 - f) Mestizos _____
 - g) Otro ¿Cuál? _____
- 8) ¿Sabe leer?
 - a) Sí _____
 - b) No _____
- 9) ¿Sabe escribir?
 - a) Sí _____
 - b) No _____
- 10) Idioma en que lee
 - a) Español _____
 - b) Inglés _____
 - c) Otro _____
- 11) ¿Cuál es su idioma materno?
 - a) Español _____
 - b) Inglés _____
 - c) Otro _____
- 12) ¿Qué otro idioma habla?
 - a) Español _____
 - b) Inglés _____
 - c) Otro _____

13) ¿Cuál fue el último año aprobado en la escuela?

- a) Primaria _____
- b) Básicos o Secundaria _____
- c) Bachillerato _____
- d) Carrera técnica (Contabilidad, Magisterio) _____
- e) Licenciatura _____
- f) Posgrado _____
- g) Ninguno _____
- h) Otro, ¿cuál? _____

14) ¿A qué actividad se dedicaba antes del viaje?

- a) Estudiante _____
- b) Trabajador _____
- c) Profesional _____
- d) Ama de casa _____
- e) Otra, ¿cuál? _____
- f) Ninguna _____

15) Indique según el orden de importancia (de más a menos) sus gustos

- a) Ver televisión _____
- b) Escuchar radio _____
- c) Leer periódicos _____
- d) Leer libros _____
- e) Leer revistas _____
- f) Ir al cine _____
- g) Practicar deportes _____
- h) Otro _____

16) ¿Usted utiliza Internet?

- a) Sí _____
- b) No _____

17) ¿Qué tanto utiliza Internet?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

18) De las siguientes tecnologías indique cuáles utiliza y para qué las utiliza.

Servicio	Sí	No	Recreación	Comunicación	Información	Investigación	Otro
Correo electrónico							
Skype							
Facebook							
Chat							
Celular							
Otro							
Ninguna							

19) ¿Desde qué lugar se conectaba o conecta para acceder a estos servicios de Internet?

- a) Casa _____
- b) Cybercafé _____
- c) Oficina _____
- d) Hoteles _____
- e) Otro lugar _____

20) Estos servicios los utilizaba

- a) Cuando vivía en la comunidad _____
- b) Al emigrar _____
- c) En ambos lugares _____

21) ¿Ha recibido algún apoyo de Organizaciones o entidades del Gobierno?

- a) Sí _____
- b) No _____ Si respondió negativamente pase a la pregunta 25

22) ¿Cuándo?

- a) Antes del viaje _____
- b) Durante el viaje _____

c) Ambos momentos_____

23) Mencione el nombre de la Organización _____

24) ¿En qué consistió el apoyo? _____

25) De los temas que le voy a mencionar a continuación sobre ¿cuál(es) le interesa recibir información?
(señalar los 5 más importantes)

- a) Alimentación
- b) Idiomas
- c) Temas legales
- d) Cambio de moneda
- e) Cómo enfrentar el racismo y otras discriminaciones
- f) Comunicación
- g) Costumbres
- h) Derechos económicos y sociales
- i) Derechos humanos (protección a sus derechos)
- j) Desastres naturales
- k) Educación
- l) Empleo
- m) Hospedaje (Albergues, Casa del migrante, otros)
- n) Información sobre el país de destino
- o) Información sobre el país de origen
- p) Información sobre el país de tránsito
- q) Leyes migratorias: derechos y deberes
- r) Nacionalidad/Naturalización/Legalización
- s) Prácticas religiosas
- t) Recreación
- u) Salud
- v) Seguridad
- w) Transporte (medios y horarios)
- x) Otro

26) ¿Conoce sus derechos y deberes como migrante?

b) Sí _____ b) No _____

Si respondió negativamente pase a la pregunta 30

27) ¿Cuándo los conoció?

d) Antes del viaje _____

e) Durante el viaje _____

f) Ambos momentos_____

28) ¿Dónde los conoció? _____

29) ¿Conoce las leyes de México?

a) Sí _____ No _____

b) ¿Cuál(es)? _____

30) ¿Le preguntó a alguien sobre el tema que le interesaba (necesidad)?

31) ¿Cuáles de esos temas son urgentes y cuáles no?

32) ¿Cuándo vivía en su comunidad por qué necesitaba estar informado sobre los temas que eligió?

33) ¿En este momento por qué le gustaría saber sobre los temas que eligió?

34) ¿Qué uso le ha dado o le dará a la información?

- a. Recreación ____
- b. Tomar decisiones durante su viaje
- c. Aprender ____
- d. Alimentación y hospedaje
- e. Aprender un nuevo idioma
- f. Defender sus derechos ____
- g. Adaptación en el país de destino ____
- h. Reunificación familiar
- i. Otros _____

35) De los siguientes sitios en Internet cuales conoce o utiliza(ba)?
Que información no encontró o estaría faltando.

Sitios	Conoce/ No Conoce	Utiliza/No Utiliza	Información faltante	Sugerencia de información / contenidos a incluir en un sitio de internet
Sitios del Gobierno				
Consulados				
Casas del migrante				
Albergues				
Organizaciones				

Otros sitios, ¿cuáles? _____

36) ¿Le gustaría recibir capacitación en el uso de las tecnologías?

- a) Sí ____ No ____

37) ¿Sobre qué quisiera recibir capacitación?

- a) Uso de la computadora ____
- b) Uso de la impresora ____
- c) Manejo de archivos ____
- d) Correo electrónico ____
- e) Navegación por Internet ____
- f) Cómo encontrar información ____
- g) Otro _____

¿Tiene algún comentario?

Muchas gracias

ANEXO 3

TABLAS

País	Emigrantes (miles)
México	11,859.2
Belice	50.2
Guatemala	871.9
El Salvador	1,269.1
Honduras	569.7
Nicaragua	728.7
Costa Rica	125.3
Panamá	141.1

Tabla 9: Estimaciones de volúmenes de población migrante, año 2010.
Fuente: Informe INEDIM-INCEDES (2011)

Las tablas que aparecen a continuación, son de elaboración propia a partir de la base en SPSS, donde se ingresaron los cuestionarios que se les aplicó a los migrantes centroamericanos en tránsito.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	25	13.2
Hombre	165	86.8
Total	190	100

Tabla 10: Frecuencia y porcentaje por sexo

Sexo	País de procedencia					Total
	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Belice	
Mujer	1	4	20	0	0	25
Hombre	16	20	119	9	1	165
Total	17	24	139	9	1	190

Tabla 11: Frecuencia de sexo por países

Edad	Frecuencia	Porcentaje
12	1	.5
16	1	.5
17	6	3.2
18	6	3.2
19	16	8.4
20	8	4.2
21	14	7.4
22	13	6.8
23	13	6.8
24	10	5.3
25	5	2.6
26	5	2.6
27	7	3.7
28	8	4.2
29	6	3.2
30	8	4.2
31	3	1.6
32	14	7.4
33	6	3.2
34	4	2.1
35	7	3.7
36	6	3.2
38	8	4.2
40	1	.5
41	1	.5
42	1	.5
43	1	.5
45	1	.5
46	3	1.6
47	2	1.1
48	2	1.1
52	1	.5
53	1	.5
61	1	.5
Total	190	100

Tabla 12: Frecuencia de edad de los migrantes (Sin recodificar)

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje
De 11 a 20 años	38	20.0
De 21 a 30 años	89	46.8
De 31 a 40 años	49	25.8
De 41 años y más	14	7.4
Total	190	100

Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de edad de los migrantes por rangos (Edad recodificada)

Edad promedio	28
Edad mínima	12
Edad máxima	61

Tabla 14: Promedio de edades

Sexo	Rangos de edad				Total
	De 11 a 20 años	De 21 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 años y más	
Mujer	6	13	2	4	25
Hombre	32	76	47	10	165
Total	38	89	49	14	190

Tabla 15: Frecuencia de sexo de los encuestados por rangos de edad

País	Frecuencia	Porcentaje
Guatemala	17	8.9
El Salvador	24	12.6
Honduras	139	73.2
Nicaragua	9	4.7
Belice	1	.5
Total	190	100

Tabla 16: Frecuencia y porcentaje de migrantes por países

Lugar de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Residentes área urbana	116	61.1
Residentes área rural	74	38.9
Total	190	100

Tabla 17: Frecuencia y porcentajes de migrantes por lugar de residencia

Grupo étnico	Frecuencia	Porcentaje
Afrodescendientes	3	1.6
Indígenas	5	2.6
Blancos	19	10.0
Ladinos	7	3.7
Mestizos	23	12.1
Trigueños	85	44.7
Cheles	20	10.5
Otro grupo étnico	23	12.1
No sabe	5	2.6
Total	190	100

Tabla 18: Frecuencia y porcentajes de grupos étnicos

Sabe leer	Frecuencia	%	Sabe escribir	Frecuencia	%
Sí	178	93.7	Sí	179	94.2
No	12	6.3	No	11	5.8
Total	190	100	Total	190	100

Tabla 19: Frecuencia y porcentaje de migrantes alfabetizados

Nivel educativo aprobado	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	99	52.1
Secundaria	56	29.5
Bachillerato	19	10.0
Carrera técnica	10	5.3
Ninguno	6	3.2
Total	190	100

Tabla 20: Frecuencia y porcentaje por nivel educativo

Nivel educativo aprobado	Rangos de edad				Total
	De 11 a 20 años	De 21 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 años y más	
Primaria	14	45	31	9	99
Secundaria	15	28	10	3	56
Bachillerato	5	10	4	0	19
Carrera técnica	3	3	2	2	10
Ninguno	1	3	2	0	6
Total	38	89	49	14	190

Tabla 21: Frecuencia de nivel educativo por rango de edad

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador	163	85.8
Ama de casa	11	5.8
Estudiante	8	4.2
Ninguna	6	3.2
Otra	2	1.1
Total	190	100

Tabla 22: Frecuencia y porcentaje de actividad a que se dedicaban

Actividad	Sexo del entrevistado	
	Mujer	Hombre
Estudiante	1	7
Trabajador	12	151
Ama de casa	11	0
Otra	0	2
Ninguna	1	5
Total	25	165

Tabla 23: Frecuencia de actividad a que se dedicaban por sexo

Actividad	Rangos de edad			
	De 11 a 20 años	De 21 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 años y más
Estudiante	6	2	0	0
Trabajador	27	77	48	11
Ama de casa	2	6	1	2
Otra	0	2	0	0
Ninguna	3	2	0	1
Total	38	89	49	14

Tabla 24: Frecuencia de actividad a que se dedicaban por rango de edad

Trabajos	Frecuencia	Porcentaje
Agricultura	49	25.8
Construcción	30	15.8
Comercio	15	7.9
Varios	11	5.8
Tareas del hogar	11	5.8
Ninguna	10	5.3
Industria	9	4.7
Mecánico	8	4.2
Chofer	8	4.2
Desempleado	7	3.7
Soldador	5	2.6
Cociner@	5	2.6
No contestó	4	2.1
Seguridad	3	1.6
Electricista	2	1.1
Carpintero	2	1.1
Magisterio	2	1.1
Panadero	2	1.1
Costurera	1	.5
Ejército	1	.5
Zapatero	1	.5
Mesero	1	.5
Laboratorio médico	1	.5
Ganadería	1	.5
Hospital	1	.5
Total	190	100

Tabla 25: Frecuencia y porcentaje de trabajos que realizaban

Opciones/ gustos	Ver TV	Escuchar radio	Leer periódicos	Leer libros	Leer revistas	Ir al cine	Practicar deportes	Otro	Ir a la iglesia	No
Gusto 1ra opción	23%	8%	2%	4%	0%	1%	37%	11%	15%	1%
Gusto 2da opción	12%	12%	3%	3%	1%	0%	10%	5%	10%	46%
Gusto 3ra opción	4%	6%	0%	3%	1%	1%	3%	3%	3%	76%

Tabla 26: Tres primeras opciones de gustos y preferencias

Necesidades de información (NI) o temas de interés	Frecuencia
Hospedaje	163
Seguridad	151
Derechos humanos	148
Alimentación	136
Información sobre el país de destino	135
Salud	129
Información sobre el país de origen	123
Información sobre el país de tránsito	121
Transporte	116
Leyes migratorias	110
Cambio de moneda	109
Empleo	101
Comunicación	97
Temas legales	92
Prácticas religiosas	79
Racismo/otras discriminaciones	77
Desastres naturales	77
Educación	73
Costumbres	52
Nacionalidad/Legalización	52
Recreación	43
Idiomas	26

Tabla 27: Frecuencia de las NI o temas de interés

Preguntó sobre su NI o tema de interés	Frecuencia	Porcentaje
Sí	120	63.2
No	70	36.8

Tabla 28: ¿Preguntó sobre su NI o tema de interés?

A quien preguntó	Frecuencia	Porcentaje
Amigos migrantes	61	32.1
Familliares migrantes	40	21.1
A nadie	31	16.3
Otros migrantes	23	12.1
Viajo sol@	14	7.4
No contestó	10	5.3
Confió en Dios	8	4.2
Traficantes de personas	2	1.1
Casas del migrante	1	.5

Tabla 29: Frecuencia y % de a quién preguntó sobre su NI o tema de interés

NI o temas urgentes	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	42	22.1
Hospedaje	35	18.4
Derechos humanos	31	16.3
Legislación migratoria	25	13.2
Alimentación	13	6.8
Todos	13	6.8
Información sobre el viaje	7	3.7
Salud	5	2.6
Comunicación	4	2.1
Discriminación	4	2.1
Empleo	3	1.6
Ninguno	3	1.6
Transporte	2	1.1
Idioma	2	1.1
Educación	1	.5

Tabla 30: Frecuencia y porcentaje de NI o temas urgentes

Uso que dará a la información	Frecuencia	Porcentaje
Defender sus derechos	146	77%
Aprender	143	75%
Tomar decisiones durante el viaje	113	59%
Alimentos y hospedaje	98	52%
Adaptación al país de destino	64	34%
Aprender un nuevo idioma	49	26%
Recreación	29	15%
Reunificación familiar	21	11%
Todos	10	5%
No sabe	10	5%
Otros	0	0%

Tabla 31: Uso que dará a la información

Momento en que recibió el apoyo	Frecuencia	Porcentaje
Antes del viaje	1	0.5
Durante el viaje	188	98.9
En ambos momentos	1	0.5
Total	190	100

Tabla 32: Frecuencia y % del momento en que recibió apoyo

Organización o entidad que los apoyó	Frecuencia	Porcentaje
Casas del migrante	189	99.5%
Grupo Beta	106	55.8%
Cruz roja	29	15.3%
Persona de la calle	8	4.2%
Las Patronas	1	0.5%
Jóvenes cristianos	1	0.5%

Tabla 33: Frecuencia y % de organizaciones y entidades que apoyaron

Conoce sus derechos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	119	62.6
No	68	35.8
Un poco	3	1.6
Total	190	100

Tabla 34: Frecuencia y % de conocimientos de sus derechos

Momento que conoció sus derechos	Frecuencia	Porcentaje
Antes del viaje	30	15.8
Durante el viaje	85	44.7
En ambos momentos	5	2.6
En USA	2	1.1
No los conoce	68	35.8
Total	190	100

Tabla 35: Frecuencia y % del momento en que conoció sus derechos

Utiliza Internet	Sexo del entrevistado		Total
	Mujer	Hombre	
Sí	10	62	72
No	15	103	118
Total	25	165	190

Tabla 36: Frecuencia de uso de Internet por sexo

Frecuencia con la que usa Internet	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	9.5
Casi siempre	14	7.4
A veces	28	14.7
Casi nunca	12	6.3
Nunca	118	62.1

Tabla 37: Porcentaje de la asiduidad con la que usa Internet

Utiliza Internet	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Belice
Sí	47.1%	45.8%	33.1%	77.8%	0%
No	52.9%	54.2%	66.9%	22.2%	100%

Tabla 38: Porcentaje de uso de Internet por países

Tecnología que usa	Sí	No
Correo electrónico	27.9	72.1
Skype	4.2	95.8
Facebook	26.3	73.7
Chat	12.1	87.9
Celular	91.1	8.9
Otro	2.1	97.9

Tabla 39: Porcentaje de las diferentes tecnologías que usan

Lugares de conexión	Casa	Cibercafé	Oficina	Desde el celular
Primera opción	31	22	1	11
Segunda opción	0	11	1	5
Tercera opción	0	0	0	1

Tabla 40: Frecuencia de lugar de conexión a Internet

Momento de conexión	Frecuencia	Porcentaje
Cuando vivía en su comunidad/país	154	81.1
Al emigrar	1	0.5
En ambos lugares	12	6.3
En USA	14	7.4
No contestó	2	1.1
No se conecta	7	3.7
Total	190	100

Tabla 41: Frecuencia y % del momento de conexión a Internet

Sobre qué quisiera recibir capacitación	Porcentaje
Uso de computadora	74.2
Email	1.6
Navegar Internet	9.5
Encontrar información	1.1
Aprender a leer	2.1
Otro	4.2
No desea recibir	7.4

Tabla 42: Porcentaje de capacitaciones que desean recibir