

La formación de bibliotecarios en el buen trato hacia la comunidad a través del B-Learning.

Carolina Díaz Salazar

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRÍA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
CHIA, 2018

La formación de bibliotecarios en el buen trato hacia la comunidad a través del B-Learning.

Carolina Díaz Salazar

Directora

Ana Dolores Vargas Sánchez

Trabajo presentado como requisito para optar el título de
Magister en Informática Educativa

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRÍA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
CHIA, 2018

Dedicatoria

Para mis padres, Ana y Domingo y la pequeña Kika por ser mi pilar emocional, el significado de amor infinito y apoyo incondicional en la transformación de mi ser.

Agradecimientos

Este proyecto de investigación no hubiese sido posible sin la dedicación de Ana Dolores Vargas, por reafirmar la importancia de la confianza propia y comprender el *aprender a ser, hacer y vivir* en la biblioteca pública a la luz de la Educación para la paz.

Mi agradecimiento al personal bibliotecario de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba por enseñar el valor de la persistencia y brindar su ayuda para comprender el mundo complejo de las emociones y motivaciones que los moviliza como agentes sociales en las bibliotecas públicas especialmente, a María de los Ángeles Pedraza y Patricia Alfonso, bibliotecarias que reafirman la vocación y en entretendido de la prestación del servicio bibliotecario y el buen trato con la comunidad.

La entrega y amor de los profesionales de la Estrategia de Tutores Departamentales como fuente de inspiración de la reflexión bibliotecológica y por las conversaciones enriquecedoras para mantener la esperanza por el cambio en las comunidades. También a los funcionarios y funcionaras de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas quienes brindaron su valiosa experiencia y sugerencias en el desarrollo del trabajo de grado.

Por último, a los y las docentes de la Maestría en Informática Educativa de la Universidad de La Sabana, por sembrar la duda, como el elemento vital de la búsqueda de la verdad y comprensión de la enseñanza y aprendizaje en el entorno social y cultura.

Tabla de contenido

Resumen	1
Introducción	1
1. Justificación y Análisis del Contexto	4
2. Planteamiento del Problema.....	7
3. Objetivos.....	10
3.1. Objetivo general.....	10
3.2. Objetivos específicos	10
4. Estado del Arte	11
5. Marco Teórico Referencial	29
5.1. Aspectos Teóricos	29
5.1.1. Biblioteca Pública	29
5.1.2. La Biblioteca Pública Como Institución Social	31
5.1.3. Tipos de Bibliotecas Públicas	33
5.1.4 Red Nacional de Bibliotecas Públicas.....	34
5.1.5. Servicios Bibliotecarios Básicos	35
5.1.6. Las Habilidades Sociales y el Buen Trato en La Biblioteca Pública	39
5.2. Aspectos Pedagógicos.....	45
5.2.1 Estrategia Pedagógica	45

5.2.2. Constructivismo	47
5.2.3. Andragogía.....	49
5.2.4. El aprendizaje en Adultos	52
5.3. Aspectos TIC.....	54
5.3.1. Learning Management System- LMS	54
5.3.2. Blended Learning	56
6. Descripción del Ambiente de Aprendizaje	59
6.1. Diseño de ambiente de Aprendizaje	59
6.2. Módulos de implementación de la Estrategia Pedagógica.....	61
6.3. Contenido Del Ambiente de Aprendizaje.	62
6.4. Roles del Ambiente de Aprendizaje.....	63
6.4.1. Rol del Tutor	63
6.4.2. Rol del Bibliotecario	65
6.4.3. Rol de las TIC	66
6.5. Estrategia Didáctica: Aprendizaje Basado en Problemas	67
6.6. Estrategia Pedagógica B-Learning.....	69
6.6.1. Objetivos de Aprendizaje.....	69
6.6.2. Descripción Estrategia Pedagógica	69
6.6.3. Evaluación Estrategia Pedagógica	81
6.6.4. Resultados Pilotaje del Ambiente de Aprendizaje	81

7. Aspectos Metodológicos	85
7.1. Sustento Epistemológico.....	85
7.2. Diseño de la Investigación.....	86
7.3. Población y Muestra	87
7.4. Técnicas de recolección de datos.....	89
7.5. Procedimiento de recolección de datos.....	91
7.6. Consideraciones Éticas	92
7.7. Definición de categorías	93
8. Análisis de resultados.....	98
8.1. Estado de los conocimientos Previos.....	99
8.2. Categoría Buen Trato.....	105
8.3. Servicios bibliotecarios básicos	108
8.4. Categoría emergente: Actitudes.....	115
8.5. Descripción de la experiencia de los bibliotecarios(as) con la estrategia B- Learning	117
8.6. Experiencia de los estudios de casos en el ambiente de aprendizaje.....	122
8.6.1. Categoría Buen trato	123
8.6.2. Categoría Servicios Bibliotecarios Básicos	126
8.7. Categoría B-Learning	130
8.7.1. Subcategoría: Contenido	130

8.7.2. Subcategoría: Actividades.....	134
8.7.3. Subcategoría; Tiempo Establecido.....	136
8.7.4. Subcategoría: Diseño interfaz gráfica.....	137
8.7.5. Subcategoría: Rol del bibliotecario.....	139
8.7.6. Subcategoría: Rol del tutor.....	140
8.7.7. Subcategoría Evaluación.....	142
Conclusiones y Prospectiva	144
Aprendizajes	150
Referencias bibliográficas	152
Anexos	159

Lista de Gráficas y Figuras

Figura 1. Gasqua Transformando Saberes	60
Figura 2. Módulos Ambiente de Aprendizaje.....	61
Figura 3. Objetivos de aprendizaje	69
Figura 4. Red Semántica De Categorías	99
Gráfica 1. Puntuación Global De Las Habilidades Sociales Según El Test Goldstein.....	101
Gráfica 2. Necesidades De Información De Los Usuarios De La Biblioteca Pública.....	109
Gráfica 3. Opciones cuando el usuario no encuentra la información en la sala de consulta ...	110

Lista de Tablas

Tabla 1. Comparativo Habilidades Sociales en la Biblioteca Pública	41
Tabla 2. Módulo Previo: Preparando el Terreno	70
Tabla 3. módulo de Sensibilización Germinando La Semilla.....	73
Tabla 4. Módulo de servicios en Formación: Cosecha de Formación.....	77
Tabla 5. Módulo Transformación de Saberes.	80
Tabla 6. Descripción de Casos según diseño de investigación.....	87
Tabla 7. Categorías primer objetivo específico	93
Tabla 8. Categorías tercer objetivo específico.....	96
Tabla 9. Resultados Competencias Habilidades Tecnológicas De los Bibliotecarios.....	119
Tabla 10. Seguimiento de actividades por módulo, caso y participantes.	120
Tabla 11. Puntaje Postest de Autodiagnóstico De Habilidades Sociales.....	121
Tabla 12. Calificación de Actividades Que Incentivan El Buen Trato En La Biblioteca Pública	124
Tabla 13. Percepción Diseño Interfaz Gráfica Estudio de Caso 15.....	138

Lista de Anexos

Anexo 1. Competencias Tecnológicas Básicas.....	159
Anexo 2. Formato SQA	160
Anexo 3. Rúbrica Participación Foro Valoración De TIGRE	161
Anexo 4. Rúbrica Autoevaluación: Empecemos el Tejido del Ser Colectivo	162
Anexo 5. Formato Consulta de Fuentes de Información	164
Anexo 6 Rúbrica Coevaluación: Búsqueda de Información.....	165
Anexo 7. Rúbrica ¿Cómo Manejamos El Problema?	168
Anexo 8. Rúbrica Autoevaluación De La Germinación De Mi Semilla.....	169
Anexo 9. Cuestionario Conocimientos Servicios Bibliotecarios Básicos	171
Anexo 10. Formato Propuesta De Mejoramiento Servicios Bibliotecarios	173
Anexo 11. Rúbrica Coevaluación Infografía De Los Servicios Bibliotecarios	175
Anexo 12. Coevaluación Servicio De Información De Usuarios	178
Anexo 13. Instrumento Registro de Observación	180
Anexo 14. Instrumento Autodiagnóstico de Habilidades Sociales.....	181
Anexo 15. Instrumento Entrevista Estructurada	183
Anexo 16. Instrumento Cuestionario Servicios Bibliotecarios.....	184
Anexo 17. Instrumento Cuestionario Experiencia Ambiente Aprendizaje.....	186
Anexo 18. Consentimiento Informado.....	189
Anexo 19. Carta Autorización Ambiente de Aprendizaje	190
Anexo 20. Validación De Instrumentos Por Expertos	191
Anexo 21. Cronograma Ambiente de Aprendizaje B-Learning	194

Resumen

La presente investigación analizó cómo una estrategia pedagógica B-learning incide en el buen trato de los funcionarios de las bibliotecas hacia la comunidad, en la prestación de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010, en las bibliotecas públicas de Chía, Cajicá, Sopó, La Calera y Suba ubicados en el departamento de Cundinamarca en Colombia. El enfoque establecido para este proyecto fue cualitativo y como diseño metodológico se escogió el estudio de caso, para identificar las habilidades sociales y los conocimientos que tenían los bibliotecarios acerca de los servicios básicos ofertados en las bibliotecas, siendo el escenario principal para el diseño y experiencia de la estrategia pedagógica acorde a las características del contexto. La investigación se realizó en el marco del proyecto profesoral, “Las TIC en la educación de la paz y la convivencia,” desde la dimensión del desarrollo personal, centrado en la formación de habilidades sociales de los bibliotecarios y la dimensión de las normas de convivencia en el escenario de la biblioteca pública.

Palabras Clave: Biblioteca Pública, Formación bibliotecaria, Buen trato, B-learning

Abstract

This research analyzed how a B-learning pedagogical strategy affects the good treatment of the officials of the libraries to the community, in the provision of basic library established in the law 1379 of 2010, in the services of public libraries of Chía, Cajicá, Sopó and La Calera, located in Cundinamarca, Colombia. The approach of this project was qualitative and as methodological design was chosen the CASE STUDY, to identify the social skills and knowledge that had librarians about basic services offer in libraries, being the main stage to design and experience of teaching strategy according to the characteristics of the context. The research was carried on the framework of the teaching project . “Las TIC en la educación de la paz y la convivencia”, in the dimension of personal development, focused on the formation of skills of librarians and the dimension of the rules of coexistence on stage at the public library.

Key Words: Public Libraries, Teaching skills, Training, Library Services, Good Treatment, ICT.

Introducción

La biblioteca pública es una institución social que posibilita el acceso a la información y el conocimiento de manera libre y gratuita, cubriendo así las necesidades de información de los ciudadanos.

En la gestión de la biblioteca pública, son fundamentales dos aspectos en lo concerniente a los bibliotecarios: el gusto por la lectura, la curiosidad y el conocimiento, pues le dan sentido e importancia a su labor, liderazgo y compromiso, ya que, a través de sus conocimientos de las colecciones, la prestación de los servicios básicos y el desarrollo de programas y proyectos se beneficia a la comunidad.

De acuerdo con esto, es menester que los bibliotecarios superen el ejercicio de sus funciones básicas, y tengan la capacidad de reconocer en la diferencia y la diversidad cultural de la comunidad, la importancia del buen trato que todos los usuarios merecen, teniendo en cuenta que la biblioteca es un espacio privilegiado para la formación ciudadana.

Por esta razón, se hace necesario involucrar a los bibliotecarios en el proceso de transformación ciudadana, pues como lo menciona Álvarez (2005) el fortalecimiento de los actores sociales tiene efectos en su capacidad para afrontar retos sociales, culturales y personales, entre otros, de manera que la formación ciudadana “partiría del reconocimiento de las problemáticas de la vida individual y de la vida colectiva, dando a la ciudadanía el valor histórico que le corresponde, y enfatizando en su íntima relación con la cultura” (p. 54).

En este sentido, el reconocimiento del bibliotecario está centrado en el autoconocimiento de sus motivaciones, desaciertos y triunfos, que serán insumos para tener unas bases sólidas en su aprendizaje a lo largo de la vida, constituyendo esto un elemento fundamental en la investigación, ya que se pretendió abrir un espacio de reflexión, revalorización y construcción de las prácticas

bibliotecarias que generaran aprendizajes significativos en la interacción entre los pares y la comunidad, que a su vez, pudieran ser un referente para el afrontamiento de otro tipo de retos emergentes en la coyuntura social del país, como los cambios sociales, culturales y políticos en la construcción de paz en el marco del postconflicto en el Colombia.

Por otro lado, surgió la necesidad de repensar la labor del bibliotecario, dado que se encuentra frente al fenómeno de la desaparición de las bibliotecas por los avances tecnológicos y los recortes presupuestales en lo público y lo privado, lo que genera un enfoque institucional hacia la formación de habilidades tecnológicas y disciplinares, es decir, el *saber hacer* y se relegue el entrenamiento de las habilidades sociales en el ejercicio de los bibliotecarios, cuyo pilar es el buen trato a la comunidad.

Por estas razones, la investigación retoma el postulado del bibliotecario humanista, en el que la autonomía, confianza, la vocación de servicio y el reconocimiento de estos funcionarios como actores con un rol social dentro de su comunidad, son elementos que contribuyen a la transformación de la realidad individual y colectiva de los bibliotecarios.

Así, el desarrollo del trabajo investigativo tiene como razón principal la formación bibliotecaria del conocimiento desde el *saber ser*, pues a través del buen trato en la biblioteca pública, adquiere mayor valor el *saber hacer*.

Posterior al presente apartado, el lector encontrará dos aproximaciones teóricas: el estado del arte, en donde se evidencian los avances y vacíos en la formación del personal bibliotecario en los ámbitos internacional y nacional, y una revisión conceptual de los aspectos teóricos, pedagógicos y tecnológicos con base en la pregunta de investigación, cuya función fue aportar a la toma de decisiones en la estrategia pedagógica y el posterior análisis de la experiencia con B-learning.

Después del abordaje teórico, se hizo énfasis en el diseño metodológico de la investigación, que tuvo un enfoque cualitativo de carácter interpretativo para la comprensión del contexto bibliotecario, donde se empleó un diseño de estudio de caso múltiple, a través de la participación voluntaria de la muestra, para obtener elementos que permitieran analizar la experiencia de los funcionarios en un ambiente de aprendizaje B-learning.

Finalmente, se presenta una propuesta de fortalecimiento de las habilidades sociales de los bibliotecarios y bibliotecarias, como orientación en la selección y entrenamiento del personal dirigida a las autoridades locales que administran las bibliotecas públicas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), con el objetivo de brindar lineamientos en la formación integral y continua del personal.

1. Justificación y Análisis del Contexto

En el Marco de la Ley 1379 de 2010, por la cual se organizan la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, el Plan Nacional de Lecturas y Bibliotecas del Ministerio de Cultura, “Leer es mi cuento”, se ha invertido una importante cantidad de recursos en dotaciones bibliográficas, convenios del servicio de conectividad y formación personal de los bibliotecarios en cuanto al trato humano, pues su función tiene como principal propósito la atención a la comunidad.

Por ello, es importante fortalecer la continuidad y permanencia del personal bibliotecario que ha recibido formación, ya que, de esta manera se preservan las inversiones que se han hecho, y se garantiza que las bibliotecas estén atendidas por personal calificado.

Para lograr que esto sea posible, la RNBP, desarrolla funciones administrativas y técnicas relacionadas con la infraestructura, la dotación y servicios para la gestión, sostenimiento y crecimiento de las 1.500 bibliotecas públicas reportadas en el directorio de la RNBP al finalizar el primer semestre de 2018.

Retomando el tema de la formación de personal de las bibliotecas, en el diagnóstico de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas realizado (2014), se aplicó una encuesta a 1.302 bibliotecarios para conocer la permanencia y formación en el cargo. Los resultados mostraron que el 26% del personal tiene menos de un año en el cargo y son en mayor proporción, técnicos y profesionales en otras áreas de la bibliotecología. Los encargados que llevan menos de 2 años representan el 23% y son técnicos y profesionales en otras disciplinas. En el 2018, aumentó al 36% la permanencia entre uno y dos años.

En cuanto a la formación de los jefes o responsables de la biblioteca, sólo el 6% tienen formación tecnológica o profesional en Bibliotecología, el 19% son profesionales en diferentes disciplinas y 324 bibliotecarios son técnicos con capacitaciones en el área, lo cual evidencia, un avance en la formación del personal bibliotecario, donde a la fecha el 28% son profesionales y

el 26% tienen una formación técnico profesional. A las cifras anteriores se suman los resultados obtenidos en la evaluación de la permanencia en el cargo, resultando que 48% de los encuestados lleva más de tres años trabajando en la biblioteca.

Estos resultados permiten considerar que las administraciones locales han ido tomando conciencia en la selección de personal mínimo con formación técnica, aspecto que se relaciona con la mejora en la permanencia en el cargo para la valorización de las capacitaciones de los entes territoriales.

Además de lo anterior, éste diagnóstico analizó el panorama bibliotecario en términos de permanencia y formación educativa del 98% de las bibliotecas adscritas a la RNB, sin embargo, tanto en este documento como en la revisión realizada en el apartado del estado del arte se pudo identificar un desconocimiento tanto en el entrenamiento de habilidades tecnológicas y sociales como en las prácticas específicas relacionadas con los servicios básicos prestados en estas organizaciones, en especial, aquellos que apoyan directamente la búsqueda de información, como son la cobertura y las dinámicas emergentes en las salas de lectura de los municipios participantes, el país y otras regiones del mundo.

Bajo esta mirada, el principal vacío investigativo en los documentos consultados, es la ausencia de una práctica basada en un modelo de formación bibliotecaria, que cuente con un componente pedagógico centrado en las rutas para adquirir y fortalecer las habilidades sociales en el bibliotecario, generando a su vez un impacto sobre las dimensiones cognitiva y afectiva, a partir del uso de una estrategia pedagógica, descrita por Delors (1996) como el *'aprender a ser'*, *'aprender a hacer'* y *'aprender a vivir'*.

En este orden de ideas, se considera pertinente plantear como paso inicial el desarrollo del autodiagnóstico de las habilidades sociales del bibliotecario, que aborde el componente

aprender a ser, que fomente el autoconocimiento a partir de la indagación sobre la motivación, la confianza y la autonomía, factores que requieren un entrenamiento en las habilidades sociales de los bibliotecarios, pues influyen en la calidad de la prestación de los servicios básicos que se enmarcan en el *aprender a hacer*, en donde se capacita al personal en la atención de situaciones problema, que deban resolverse de manera individual o colaborativa, según el contexto social.

En consonancia con lo anterior, la presente investigación propone una estrategia pedagógica articulada con las necesidades de formación del bibliotecario y el acompañamiento continuo para la facilitación del proceso de aprendizaje y la comprensión de la relación del buen trato en la prestación de los servicios bibliotecarios básicos con el concepto *aprender a vivir juntos*, entendido como el desarrollo de la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia que permitan realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos, respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.

Lo anterior es apoyado en que los bibliotecarios y auxiliares están en mayor frecuencia con los usuarios: “es esencial que tengan un alto nivel de sociabilidad, conciencia social, capacidad de trabajar en equipo, aptitud de comunicación y reciban una formación apropiada.” (IFLA, 2001, p. 52).

En conclusión, los bibliotecarios se constituyen como agentes de cambio en la cultura de paz en las bibliotecas públicas y contexto local, implicando esto que el Bibliotecario, como lo plantea Jaramillo (2016)

Se reinvente cada día, aúne esfuerzos, asuma riesgos, emprenda iniciativas y sueñe; este enfoque le exige habilidades de mediación, coordinación y organización de una biblioteca pública, para reafirmar su vocación de semillero de diálogo, convivencia, cohesión y memoria, donde germine la paz”. (p. 821)

2. Planteamiento del Problema

Según el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994): “el bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados” (p. 2).

En los últimos 10 años, ha aumentado la capacitación desarrollada con la Biblioteca Nacional a los bibliotecarios, como inducciones, seminarios, diplomados y encuentros impartidos, logrando la asistencia de alrededor de 4.762 participantes. Entre las más reconocidas se encuentran las estrategias regionales de Tutores y Promotores, cuyo propósito fue la asesoría, la implementación y el fortalecimiento de los servicios de la biblioteca pública, la promoción de lectura y formación de competencias TIC.

Por otro lado, durante la investigación se han identificado otros factores a tener en cuenta como son: las decisiones administrativas que han impactado en la formación del personal bibliotecario, el nombramiento y pago de honorarios o nómina bibliotecario(a), que es responsabilidad del Alcalde, quien en muchas ocasiones lo ejecuta sin evaluar el perfil y competencias sociales y tecnológicas del cargo, y la influencia de orden político y social en el nombramiento de estos funcionarios en los municipios. Adicional a lo anterior, el alcalde, como autoridad territorial, tiene la obligación de mantener la infraestructura y pago de los servicios públicos, mientras que la RNBP en términos del campo de la formación, realiza la convocatoria, las capacitaciones y brinda recomendaciones.

Por esta razón, el bibliotecario tiene una rotación continua con una permanencia menor a tres años, aunque ha aumentado en los últimos años con un contrato laboral en la modalidad de prestación de servicios, con la posibilidad de ser trasladado a otros cargos de la administración municipal.

Así mismo, la mayoría de los bibliotecarios no cuentan con auxiliares y promotores de lectura en la ejecución de los servicios y actividades recomendadas por los formadores, razón por la cual, se considera una carga laboral pese a la calidad de los contenidos presentados.

Por su parte, el proceso de enseñanza- aprendizaje presenta algunas dificultades, pues los contenidos de las estrategias regionales no están unificados en una plataforma que les permita consultar en cualquier momento y lugar el estado de los servicios bibliotecarios, de manera que se fortalezca la intervención autónoma del bibliotecario y la realización de la consulta de las actividades y tareas pendientes a ejecutar, a lo que se suma el que no se encuentren unificados los criterios de enseñanza de los formadores, lo que impide establecer un seguimiento y un mejor uso de los recursos disponibles.

Pese a que la RNBP, diseñó la plataforma de Modelo de Madurez en el 2014 para la sistematización de las actividades realizadas por el formador, el bibliotecario no realiza el seguimiento o programa de nuevas actividades y se desconoce cómo se prestan los servicios y cuáles son las buenas prácticas de las bibliotecas adscritas a la RNBP, particularmente en aquellos servicios orientados a la búsqueda de información, como lo son la consulta en sala, referencia y formación de usuarios, actividades que podrían generar experiencias de trabajo colaborativo.

En esta línea sería oportuno que en el diseño de la estrategia pedagógica se incentivara la participación de los bibliotecarios en los contenidos en los cuales podrían brindar recomendaciones por la experiencia de formación educativa, pese al desconocimiento de las prácticas de las habilidades sociales, comunicativas, lectoras y digitales de los bibliotecarios.

La identificación de los argumentos expuestos por la investigadora se realizó en sus diferentes roles, como usuaria de las bibliotecas municipales, como Tutora en el programa de la Estrategia de Tutores Departamentales entre el 2013 y 2016 y como profesional de apoyo en el Área de

Asistencia Técnica de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas desde el 2017, cuya experiencia laboral en diferentes contextos del país alimentó las inquietudes en su práctica diaria como formadora.

En esta investigación se comprende por personal bibliotecario a: bibliotecarios, coordinadores, bibliotecólogos y auxiliares que prestan el servicio en estas entidades, con quienes, según diagnóstico, serán trabajadas una o varias de las dimensiones cognitiva, socio afectiva y psicomotriz, a través de la formación continua.

A partir de lo anteriormente expuesto, el presente proyecto dará respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo una estrategia pedagógica B-learning incide en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010 en los bibliotecarios de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de una estrategia pedagógica B-learning para la formación de personal bibliotecario en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos de la Ley 1379 de 2010 en los bibliotecarios de las bibliotecas públicas de Chía, Cajicá, Sopó, La Calera y Suba.

3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar las habilidades sociales y los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos de los bibliotecarios de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba.
- Diseñar una estrategia pedagógica B-learning que incida en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos.
- Describir la experiencia de los bibliotecarios de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba al participar en la estrategia pedagógica B-learning.

4. Estado del Arte

La revisión de las fuentes bibliográficas que construyeron este apartado abarcó artículos, tesis de grado e informes publicados a partir del 2012, cuyo objetivo fue el rastreo de los avances que se han realizado en la formación del personal bibliotecario en las bibliotecas públicas, desde disciplinas como la Bibliotecología, Administración, Psicología y Sociología, entre otras. Como un segundo eje de rastreo de información se tomó la literatura que involucrara la formación de las habilidades sociales necesarias en los bibliotecarios para establecer el buen trato en la prestación de servicio; y como un tercer criterio, se incluyeron las experiencias que abordaran el desarrollo de estrategias pedagógicas a través de modalidades formativas mediadas por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el contexto internacional y nacional, buscando posibles vacíos teórico- prácticos en las investigaciones revisadas que orientaran el diseño de la estrategia pedagógica del presente proyecto.

La búsqueda de información se realizó en las bases de datos de Scopus, Science Direct, EBSCO, Dialnet y Redalyc; en repositorios universitarios como el de La Universidad de La Sabana, Pontificia Universidad Javeriana y Universidad de La Salle; el buscador Google Scholar, informes del Ministerio de Cultura y Deporte de España y Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), para un amplio panorama de la producción académica del 2012 al 2018.

La revisión bibliográfica en el contexto internacional inicia con el informe llamado *Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización*, realizado por el Grupo de Trabajo sobre perfiles Profesionales presentado por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España (2012). El propósito del documento fue desarrollar la definición del perfil bibliotecario en el ámbito de la

Administración local, como una necesidad que respondía a una dificultad principal: los inconvenientes en selección de personal que se alejaba de las competencias requeridas y del campo laboral mismo, para lo cual conocer la descripción de los perfiles en las instituciones laborales y mantenerla actualizada se constituyó en una estrategia idónea.

La investigación también definió los perfiles profesionales con base en los estándares europeos, con el apoyo de la opinión de expertos en bibliotecas públicas donde se detallaba la denominación, misión, ámbito general y específico, según el tipo de biblioteca, así como el nivel de cualificación, clasificación profesional, puesto de trabajo, funciones y competencias.

El documento se concentró en la importancia de la formación continua de los bibliotecarios públicos, razón por la cual, se realizó una encuesta para saber de qué manera se forma el personal y cuáles son sus necesidades puntuales. El periodo de respuesta fue de junio a julio de 2014 y fue respondida en 151 bibliotecas públicas, que equivale al 56% de ellas.

Entre las conclusiones más destacadas se encuentra que el 58,7 % de los centros tienen una política de formación adecuada a las necesidades de su personal, un porcentaje elevado pero alejado del 100 % que sería lo necesario. El 58,7% de las organizaciones encuestadas que cuentan con esta política, tienen un plan de formación que se gestiona de una forma más o menos autónoma. La mayoría de la formación continua se da en forma presencial (94,7 %), se recibe a distancia (7,1 %) o en otros formatos (11 %).

En cuanto a las temáticas, el mayor interés de las materias sobre las que se deberá insistir fue: la formación en TIC, la normalización de estándares, la gestión de calidad, la descripción de materiales especiales en las bibliotecas, la normativa relacionada con la Ley de Propiedad Intelectual, la protección de datos, los servicios de referencia a los usuarios y la gestión cultural y difusión que sigue enfocándose a una formación técnica.

En el ámbito tecnológico, un 35 % de las bibliotecas municipales tenía una plataforma E-learning para la formación continua, frente a la cual los bibliotecarios indicaron sentirse satisfechos por el funcionamiento de la herramienta, sin embargo, vale la pena mencionar que, en comparación con las posibilidades que ofrece este tipo de formación, el porcentaje mencionado resulta ser pequeño. Respecto a esta dimensión, el documento no mencionó los beneficios obtenidos con la implementación de las TIC en la formación bibliotecaria.

Por otro lado, autores como Hernández & Quezada (2016) se enfocaron en la elaboración de un diagnóstico y una línea de base en la formación bibliotecaria en el estudio llamado *Los recursos humanos en las bibliotecas públicas de México: una investigación exploratoria*. El tamaño de la muestra para la investigación fue de 249 bibliotecas, en donde se aplicó una encuesta con variables como la escala salarial, posición, perfil, tiempo en el cargo, formación y selección de personal acorde al nivel de estudios y tipo de biblioteca en México.

Dentro de los resultados, se resalta que el 51% reportó recibir de manera ocasional la formación, a diferencia del 45% que la recibió entre tres a cuatro veces al año. Los autores mencionan que, aunque el valor de la formación y educación es indispensable para ofrecer servicios de calidad dirigidos al público, esta no sucede en todas las bibliotecas públicas de México.

En general, el estudio es un referente en las competencias de trabajo y las recomendaciones para el desarrollo de bibliotecas públicas basados en la IFLA/UNESCO y traducidas en 6 habilidades: cooperación y trabajo con el resto de personal, comunicación positiva con otros, atención efectiva de las necesidades de los usuarios, conocimiento de las colecciones de la biblioteca, generación de buenas ideas y uso de las TIC.

Entre los factores negativos que incidieron en la formación, se encontró la rotación de personal por el cambio de Administración municipal y que ocurre cada seis años en promedio lo que significa retomar la capacitación para el nuevo personal, situación que es similar en Colombia.

Con base en lo anterior, los autores aportan un análisis del panorama de formación de los bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Mexicanas, destacando las dificultades políticas, sociales y acceso territorial, como variables que influyen en que las capacitaciones brindadas al personal bibliotecario sean limitadas, ya sea por el acceso geográfico o por un presupuesto mínimo de la Red de Bibliotecas, aspectos que permiten comprender que el desarrollo de plataformas E-learning puede contribuir a mitigar las dificultades mencionadas.

Otro elemento importante de la investigación es la definición de los parámetros del levantamiento de información a través del método cualitativo, permitiendo establecer un diagnóstico de la situación laboral y de formación de los bibliotecarios, que oriente la estrategia pedagógica B-learning propuesta en la presente investigación.

Un tercer estudio que aporta a la caracterización de las experiencias en torno a la formación de bibliotecarios en habilidades sociales, fue realizado en Malasia, por Bayat, Sau & Zainab (2015), titulado *Librarians empathy: visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library*, donde se abordaron las experiencias y percepciones de las personas con discapacidad visual acerca del grado de empatía de los bibliotecarios, en la biblioteca de la Universidad de Malasia.

Los autores incluyeron variables como el sentido de pertenencia, entendido como la necesidad de conectarse con otros miembros de la comunidad de manera voluntaria o

involuntaria, incluyendo la percepción de inclusión/exclusión de la comunidad que tienen las personas con discapacidad visual.

Por esta razón, el sentido de pertenencia está conectado con la empatía del bibliotecario como una habilidad orientada a ayudar a otros, encontrándose que el grado de empatía de estos funcionarios, tiene influencia sobre las necesidades especiales y el sentido de inclusión, integración y pertenencia de la población con discapacidad al entorno de la biblioteca.

El diseño de la investigación fue cualitativo y se recolectaron los datos a través de entrevistas y discusiones de grupos focales con 18 usuarios en situación de discapacidad visual de la Biblioteca Universitaria de Malasia. Los participantes del estudio percibieron el saludo y conversación amistosa de los bibliotecarios, su sentido de la comprensión con respecto a sus limitaciones y su comunicación en cualquier circunstancia del entorno de la biblioteca como un factor clave que ilustra su sentido de empatía hacia las personas en situación de discapacidad visual.

Los autores recomiendan establecer una política sobre los tipos de apoyo que los bibliotecarios deben ofrecer a las personas en situación de discapacidad visual, como la asignación presupuestal e indicadores de rendimiento para medir el compromiso, lo que permitirá comprender las condiciones que mejorarán la percepción del servicio y la manera en la que personas en situación de discapacidad fortalecen su autoestima y confianza con el personal bibliotecario.

En otras palabras, la formación afectiva y en habilidades sociales se constituye como un eslabón fundamental en el buen trato hacia la comunidad y en conjunto con el conocimiento de los servicios bibliotecarios básicos, permite medir el valor de la biblioteca pública como una institución social que aporta al desarrollo humano, elemento clave en la propuesta de

investigación en desarrollo, que además aportará al campo de la Bibliotecología para promover las aptitudes empáticas en los profesionales de la biblioteca, lo que influye en la calidad de sus servicios .

El artículo *Criteria for effective authentic personal branding for academic librarians in Universiti Sains Malaysia Libraries*, donde los autores Ahmad, Hashim & Harun (2016) es una investigación adelantada en la Universidad de Malasia que explora la situación actual y la relación entre los criterios para definir una marca personal auténtica y eficaz de 45 bibliotecarios universitarios, partiendo de la consigna que la creación de una marca personal ayuda a los bibliotecarios a desplegar su potencial en la construcción de la nueva imagen como bibliotecarios académicos sin dejar sus especialidades como profesionales de Biblioteconomía, lo que sin duda tiene un impacto sobre su reputación en la universidad, sus responsabilidades y su relación con los usuarios de la biblioteca y los servicios bibliotecarios.

Este estudio utilizó una combinación de dos pruebas estadísticas, un análisis descriptivo y de correlación. El primero pretendió investigar el nivel de concordancia y respuesta en temas relacionados con la imagen profesional de los bibliotecarios académicos en la universidad, mientras que el segundo se orientó a establecer la interrelación entre criterios más fuertes para lograr auténtica marca personal incluyendo los años de trabajo y experiencia.

Por otro lado, la correlación en general reveló nueve criterios, dentro de los cuales se destacan la autenticidad, la autoridad y la persistencia; mientras que el criterio más dominante para la categoría de marca personal auténtica y eficaz fue la visibilidad. Por su parte, la relación de los bibliotecarios académicos con usuarios de la biblioteca y la persistencia fueron los criterios para lograr una auténtica marca personal relacionada con la reputación de bibliotecarios académicos.

Este estudio ayudó a los bibliotecarios a crear un listado de las necesidades que presentan, con el fin de mejorar su nivel profesional, proporcionar autoestima y autoridad como personas y mejorar efectivamente su rol en las bibliotecas.

Por otro lado, la investigación de Micle (2014) *Stereotypes regarding libraries and librarians: an approach of romanian school and academic libraries*, describe los estereotipos sobre los bibliotecarios en Rumania, que generalmente, tienen características como ser mujer, usar gafas, ser calificadas con adjetivos como ‘sospechosas’ y ‘gruñonas’, etiquetas que son dominantes, ya que muchas bibliotecas, en particular las escolares, no están digitalizadas, y por lo tanto ofrecen servicios tradicionales. Además de esto, se encontró que, para los potenciales usuarios, las bibliotecas son un espacio aburrido, frío, polvoriento y con libros antiguos, lo que se refleja en las bajas reservas de sus espacios.

Se utilizó como método de investigación el enfoque de grupo y la entrevista directa para extraer de los datos de los usuarios de la biblioteca como de los bibliotecarios y se organizaron 5 grupos focales en las ciudades de Timișoara, Buziaș y Reșița en Rumania con los estudiantes de Comunicación y secundaria de ambiente urbano y rural.

Los resultados indicaron que los bibliotecarios cuentan con atributos positivos como ser lectores, comunicativos y amables, que brindan apoyo en la búsqueda de información lo cual muestra que las interacciones entre bibliotecarios, el público y la forma en que la información se transmite en los servicios documentales, se han diversificado gracias al desarrollo de nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Información, permitiendo así la reinención de la identidad de la biblioteca a través de la cultura de la información, políticas de gestión, espacios, acceso a colecciones y servicios, evidenciándose que los estereotipos de los bibliotecarios han

ido transformándose en imaginarios con carácter positivo en cualquier comunidad y tipo de biblioteca.

Es importante analizar desde el contexto colombiano como estos estereotipos afectan el autoestima de los bibliotecarios y su relación con los demás teniendo claro que el valor principal de las bibliotecas están en su personal, el conocimiento de sus colecciones y servicios, premisa que está estrechamente relacionada con el objetivo del presente proyecto, pues se pretende desarrollar en primera instancia un autodiagnóstico que oriente el diseño de la estrategia pedagógica y establezca relaciones conscientes y armoniosas con el público a través de la calidad de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos en las bibliotecas.

La investigación *Building a program that cultivates library leaders from within the organization*, desarrollada en Estados Unidos por los investigadores Camille & Westbrook en el año 2013, da cuenta de un proyecto colaborativo con el Comité de capacitación de las Bibliotecas de la Universidad de Houston y el Departamento de Recursos Humanos para la capacitación de líderes emergentes para el fomento de la excelencia en el liderazgo bibliotecario y el logro de un conocimiento amplio de sí mismos, una mejor comprensión de cómo trabajar efectivamente con los demás y de qué manera mejorar la comunicación en todos los niveles de la biblioteca.

Los bibliotecarios exitosos de las Bibliotecas Universitarias de Houston, participaron en dos grupos, cada uno de 16 personas; el primero conformado por los participantes voluntarios que aceptaron realizar evaluaciones de personalidad e inteligencia emocional, asistieron a seis sesiones interactivas de un día de duración donde se trabajó un contenido adaptado a las habilidades de liderazgo en el entorno de la biblioteca donde se revisaron los temas de la cultura y cambio organizacional, estrategias de comunicación, colaboración cohesiva, resolución de

conflictos y asociaciones. El segundo grupo se caracterizó por contar con funcionarios que llevaban pocas semanas trabajando en la Universidad, muchos de ellos recién graduados, con poca o ninguna experiencia profesional previa, que no habían asistido a las sesiones y no estaban familiarizados con la cultura de las bibliotecas y la universidad.

En el segundo grupo se identificó que el 89% de los participantes presentaban deficiencias en las áreas relacionadas con el nivel del contenido del material, frente a lo cual, se incorporó el programa de formación del primer grupo con componentes orientados al desarrollo del liderazgo y habilidades para los funcionarios que ya ocupaban posiciones avanzadas de liderazgo.

Los participantes manifestaron que deseaban que sus nuevos colegas recibieran formación para que pudieran ser socios en el desarrollo continuo de líderes para las bibliotecas de la Universidad de Houston, sugiriendo además que se incluyera más tiempo para la discusión y procesamiento de información en los días de trabajo.

En resumen, el modelo desarrollado por la Universidad de Houston es una propuesta que integra la participación de expertos en Recursos Humanos a la formación de nuevo personal, lo cual es un elemento diferenciador de las experiencias revisadas en la literatura y destaca como parte fundamental de las capacitaciones la importancia de fomentar en los bibliotecarios un alto nivel de autoconocimiento que les permita identificar sus habilidades de liderazgo y las maneras en las que se puede fortalecer su autoestima, confianza y autonomía, aspectos que recaen directamente en el establecimiento de las relaciones de buen trato con la comunidad y por ende, en la calidad de los servicios bibliotecarios.

Tomando como referente este artículo, en la presente investigación se tendrá como prioridad la profundización de los contenidos de la estrategia pedagógica que incluye las actividades de

aprendizaje, características como el tiempo de duración de las sesiones de capacitación, las lecciones aprendidas y el proceso de retroalimentación en la estrategia pedagógica.

Por otro lado, en el continente africano, el trabajo de Eze (2012) *Staff training programmes in Nigerian Public Libraries: the case of Enugu State Public Library*, brinda un estudio de los programas de capacitación del personal en las bibliotecas públicas de Nigeria, partiendo del caso de la Biblioteca Estatal de Enugu, con el fin de identificar las necesidades de formación, la manera en la que se forman, cómo se benefician quienes reciben formación, qué factores obstaculizan el proceso y como podría mejorarse la capacitación del personal.

Para lograr esto se utilizó un cuestionario estructurado y entrevistas a los participantes en las que se logró la recopilación de datos de los 82 trabajadores con diferente perfil de la Biblioteca de Enugu y sus cuatro sucursales; se procesaron los datos utilizando estadística descriptiva y se trianguló con la información obtenida en las entrevistas.

Entre los beneficios identificados de la formación se encontró la reducción de costos y rotación de personal, la toma de decisiones rápidas, la continuidad del esfuerzo, la mejora de la moral de los empleados, la disponibilidad de futuras necesidades de organización, la salud, la seguridad, la reducción de la supervisión, el crecimiento personal y la estabilidad.

En cuanto al desarrollo personal y profesional del bibliotecario, se observó que implicó conocimientos en bibliotecología, programas automatizados para la administración de la biblioteca, formación continua en convenio con organizaciones nacionales e internacionales, educación formal en modalidad de postgrado y la asistencia de seminarios para discusión en las bibliotecas públicas.

El personal señaló como principales necesidades la formación en el uso de computador, la asignación de buenos salarios y el acceso a la promoción y desarrollo profesional y personal, siendo esto una constante en la consulta de necesidades de formación en otras investigaciones.

Algunos elementos de este documento se incluirán en el desarrollo de la investigación como las necesidades de formación del personal profesional y no profesional de las bibliotecas públicas para aportar al desarrollo personal y colectivo que brinde información clave de la situación laboral y de formación de los bibliotecarios municipales, con el fin de orientar el diseño de la estrategia pedagógica como uno de los objetivos de la investigación. Del mismo modo, se propone revisar las habilidades en uso de las TIC en los bibliotecarios, como parte de los aspectos de la participación en el ambiente de aprendizaje B-learning.

También, Shiloba (2012) en *Re-training of librarians for the digital work environment by the Nigerian Library*, adelantó en Nigeria un trabajo que examina la re-formación de bibliotecarios en el entorno de trabajo digital por la Asociación de Bibliotecas Nigerianas (NLA) para la adquisición de las habilidades, conocimientos y la experiencia para lograr la gestión de recursos y servicios de información digital teniendo en cuenta el compromiso de las administraciones de la biblioteca.

El documento va más allá de identificar los temas cubiertos por el Programa de la Sección de Tecnología de la Biblioteca de Nigeria y la Asociación de Bibliotecas Nigerianas para promover las habilidades tecnológicas necesarias en el trabajo digital de los bibliotecarios a través de cada tipo de tecnologías.

El análisis del CD-ROM con la capacitación de talleres de sección para el período 2007 a 2011 contiene el acceso a base de datos bibliográficos a través de los módulos para la búsqueda,

catalogación, circulación, adquisiciones, publicaciones periódicas, control de series, comunicación en red y la difusión selectiva de información entre otros temas.

Sin embargo, la asistencia a las capacitaciones de los bibliotecarios fue baja en el 2011 por el poco interés de las temáticas presentadas, las fallas detectadas en el acceso a Internet y la duración de las sesiones se extendía a todo el día pese a que los talleristas eran titulados para dictar las capacitaciones.

El artículo confirma que la capacitación en tecnologías es prioritaria para los cambios que actualmente suceden en las bibliotecas públicas del mundo; sin embargo, no corresponde a las prioridades del contexto de las bibliotecas debido a que son pocas las bibliotecas que ofrecen servicios vinculados con el uso de las TIC. Sin embargo, el conocimiento, uso y apropiación de las tecnologías por los bibliotecarios debe ser un proceso previo para el diseño e implementación de estrategias pedagógicas en escenario de aprendizaje presencial y virtual.

Shaheed (2014) en *Developing the culturally competent public librarian. An investigation of diversity training for public libraries to support empathic service provision to Black and minority ethnic (BME) communities*, brinda un enfoque de identidad y motivación a la investigación doctoral sobre la manera en la que el programa de formación "Entrenamiento para la diversidad" o "Cursos de conciencia cultural", establecidos en las bibliotecas de Gran Bretaña para la atención de minorías étnicas negras y otras minorías conduce a promover la empatía desde la revisión de literatura de biblioteca pública, cohesión social, comunidades de minorías étnicas negras y formación en diversidad, competencias culturales desde una perspectiva del constructivismo social.

Se adoptó un enfoque cualitativo con datos observacionales acoplados a dos estudios de caso, con encuestas tanto con el personal como con los usuarios de la biblioteca de diferente origen

étnico. Esto condujo al desarrollo de un modelo de capacitación de competencias culturales que tiene múltiples niveles y provee entrenamiento basado en habilidades y conocimientos con repetidos contactos interculturales en su base teórica.

El modelo de capacitación de multiculturalidad brinda pautas para trabajar con comunidades con diferentes características culturales, es una comprensión mutua con base en la empatía del bibliotecario que permite la cohesión lo cual es fundamental para comprender las competencias culturales y sociales, tema que será analizado para la comprensión del buen trato hacia la comunidad logrando la marca personal del bibliotecario municipal.

En el estudio de Wilkins *Developing Leadership competencies in librarians*, realizado en Estados Unidos en 2012, se revisó la importancia del liderazgo en los bibliotecarios y se propuso un conjunto de competencias para ayudar a los líderes de gestión en la biblioteca con base en las opiniones de los actuales directores de bibliotecas públicas.

Para analizar las competencias de los directores de bibliotecas de la próxima década, se realizó una comparación entre las competencias propuestas en la revisión de la literatura y las percepciones que tienen los directores de biblioteca haciendo uso del método Delphi, que se basa en responder un cuestionario y captar las opiniones de los expertos en una discusión abierta acerca del tema en mención, para presentar un conjunto final de competencias necesarias para ser un director de bibliotecas exitoso .

Inicialmente, el conjunto de competencias estuvo compuesto por 23 de ellas, concertadas por los directores de bibliotecas en una primera ronda; en un segundo momento, se descartaron las competencias con una calificación de 6.0 en la escala de Likert. En la tercera ronda, se definieron 19 competencias en el grupo Delphi por unanimidad.

En conclusión, el artículo aporta un listado de competencias concertadas y clasificadas en dos: habilidades de servicio al cliente y comunicación, necesarias para establecer los objetivos de los programas de formación en cualquier tipo de biblioteca, en donde es fundamental contar con una definición de competencias y habilidades por mutuo acuerdo entre los expertos bibliotecarios, quienes valoraran el diseño de los instrumentos de la investigación en curso.

Por su parte, Bustamante & Real (2014) con el artículo *Inteligencia emocional en unidades de información: una experiencia formativa desde la AAB*, realizada en las bibliotecas de Andalucía, partieron de la identificación de situaciones con los usuarios y compañeros como agresiones y la no valoración del cargo desempeñado por parte de los superiores, como situaciones que generan un desgaste emocional en el bibliotecario, y que dieron pie a la creación de la I Jornada Técnica de Bibliotecas: Inteligencia emocional en bibliotecas, en donde se abordaron el autoconocimiento, la inteligencia y el control emocional como competencias necesarias para aumentar las habilidades sociales y la empatía en funcionarios de las bibliotecas.

Las autoras establecieron unos objetivos estratégicos y operativos, como el diseño de un programa formativo que considera atraer la atención de los profesionales del sector de Andalucía con dos componentes: presencial, donde se llevaran a cabo ponencias y talleres, y virtual de 20 horas, apoyado en un Moodle dirigido por psicólogos, en el que se invitó a los participantes a leer documentos y revisar videos, participar en foros y consultar la guía de uso del Moodle, para lograr superar un Test con 10 preguntas y una encuesta para conocer las opiniones.

En el ámbito nacional, se realizó una revisión de investigaciones en Colombia, donde se presentan aquellas experiencias que se destacan por sus aportes, al proyecto objeto de este documento.

El artículo *Modelo para la capacitación básica de bibliotecarios públicos municipales en Colombia en el marco de los lineamientos de la Ley 1379 de 2010* de Marín (2012), presenta una propuesta de capacitación básica en servicios dirigida a bibliotecarios sin ningún conocimiento en biblioteca pública en el marco de la Ley 1379 de 2010. Se establecieron como objetivos la identificación de falencias en otras capacitaciones dirigidas a los bibliotecarios, el establecimiento del perfil del bibliotecario público municipal frente a las competencias mínimas que debe poseer para asumir el rol y, por último, el diseño de una metodología de formación bajo el modelo de competencias que respondiera a las necesidades de los bibliotecarios y la comunidad.

Este estudio se centró en la última capacitación realizada por el plan de formación en el 2010, al que asistieron 112 bibliotecarios de las bibliotecas dotadas de material bibliográfico en las fases VII y VIII, correspondientes a los años 2009 y 2010. En este marco se tuvo una muestra de 12 bibliotecarios, correspondiente al 10% de la población, de los cuales se seleccionó como mínimo una persona por departamento, para tener un panorama a nivel nacional, y a través de la aplicación de una encuesta conocer la opinión acerca de la capacitación que realizó el Ministerio de Cultura.

El programa de formación presencial se basó en 8 competencias genéricas para el trabajo según Tobón (2004), citado por Marín (2012) y tres saberes esenciales: *saber ser*, *saber conocer* y *saber hacer* del Ministerio de Educación de Paraguay.

Las conclusiones de la autora indican que no basta con tener todos los conocimientos en el área de bibliotecología para prestar un buen servicio bibliotecario, pues se debe contar con la disposición apropiada para atender a los usuarios; asimismo, se requiere capacitación continua

para prestar servicios de calidad en la biblioteca, lo cual es una oportunidad de formación abordada en la actual investigación en las bibliotecas ubicadas en Cundinamarca.

En segundo lugar, se destaca la *Formación en competencias laborales de los bibliotecarios públicos de los municipios del departamento de Antioquia a través de la implementación de una plataforma virtual de aprendizaje, basados en los principios y alternativas que brinda el e-learning* por Granados (2014), “cuyo objetivo es la presentación de una estrategia de formación a través de la implementación de una plataforma virtual de aprendizaje para desarrollar las competencias en el ámbito bibliotecario” (p.12). En la primera parte del documento se definió como marco conceptual el constructivismo social, para el diseño e implementación de la plataforma virtual, y se desarrolló una metodología enmarcada en la investigación-acción que pretendió dar una solución concreta al problema planteado, evaluando la implementación tecnológica, así como la mediación pedagógica y conceptual.

Entre las conclusiones se encuentra el reconocimiento de los retos a los que se debe enfrentar la educación E-learning como proveer la accesibilidad, contribuir a la consecución de un sistema educativo personalizado, aumentar la flexibilidad de los sistemas de estudio, generar materiales más interactivos y buscar continuamente la calidad.

Al tratarse de un primer curso E-learning por parte de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas de Antioquia, se debe tener en cuenta el desarrollo de capacidades pedagógicas y didácticas en las personas que lideran los cursos, pues los participantes al sentirse motivados y distantes de la presión de las evaluaciones se podrán integrar al grupo de estudio, generar el conocimiento requerido y el desarrollo de competencias de autonomía que permitan el buen funcionamiento de las bibliotecas.

Por su parte, Sierra (2013) presenta los resultados de la investigación: *Propuesta de formación para el desarrollo de competencias informacionales en los bibliotecarios comunitarios de la ciudad de Bogotá*, donde participaron 42 bibliotecarios de las diferentes localidades de la ciudad. Se utilizó la metodología cualitativa de estudio de caso y de acuerdo a los resultados se presentó la propuesta de formación en seis ciclos, cada uno con una duración de cuatro sesiones de cuatro horas que aportaran al perfil informacional de los bibliotecarios comunitarios.

En el diagnóstico inicial se identificó que una alta proporción de las bibliotecas comunitarias de la ciudad se encuentran a cargo de personal sin formación bibliotecológica y sin los conocimientos pedagógicos y didácticos requeridos para formar a los usuarios en el uso autónomo de la información. Así mismo, se evidenció la necesidad de ampliar la oferta de capacitación disponible para los bibliotecarios comunitarios y mejorar las competencias informacionales requeridas para solucionar los problemas o necesidades informativas de las comunidades donde prestan sus servicios, dando un papel fundamental al componente pedagógico en el proceso de formación integral de los bibliotecarios.

En conclusión, el artículo presenta una propuesta formativa en competencias informacionales relacionada con la localización y evaluación del material bibliográfico por parte de los usuarios, haciendo uso de las tecnologías en la comunidad, pues son uno de los servicios menos frecuentados por los usuarios, dada la falta de formación de competencias informacionales del bibliotecario, aspectos que afecta la calidad del servicio.

La revisión bibliográfica de las fuentes internacionales y nacionales presenta un panorama donde las habilidades tecnológicas y administrativas del personal bibliotecario están enfocadas

en el *saber hacer* para realizar las actividades tradicionales de la biblioteca pública y en menor proporción en el *saber ser*.

Las investigaciones brindan elementos importantes como el consenso entre expertos y bibliotecarios, la consulta a los mismos del diseño de las actividades con el propósito de validar los objetivos de aprendizaje, como una manera de generar la motivación de los participantes de manera individual y grupal fomentando el trabajo colaborativo y la importancia de las habilidades sociales

Sin embargo, las propuestas revisadas presentan vacíos en cuanto al componente pedagógico que involucra las potencialidades y uso de las TIC tanto en los escenarios virtuales como presenciales, donde se observa la baja información respecto a los objetivos de aprendizaje establecidos en los ambientes de aprendizaje reportados.

Teniendo en cuenta los aspectos a mejorar sugeridos en algunos documentos, se revisará la duración de las actividades para evitar perjuicios en las labores diarias de las bibliotecas públicas y se garantizará el constante acompañamiento del tutor como elemento clave para el desarrollo de la estrategia pedagógica, que se apoyará en recursos externos como tutoriales.

En general, el diseño de la estrategia pedagógica deberá responder a las características del contexto como la ubicación geográfica, las condiciones de formación educativa y social que aporten tanto al desarrollo social y cultural de las bibliotecas públicas, como al campo de la Bibliotecología y la Informática Educativa.

5. Marco Teórico Referencial

De manera sucinta, se presentan los tres ejes temáticos sobre los cuales se consolida la investigación: las bibliotecas públicas y su función social, las estrategias pedagógicas y la formación en la modalidad B-learning, que se aplicarán a la propuesta investigativa orientada hacia el buen trato a la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010 para las bibliotecas públicas de Cundinamarca.

5.1. Aspectos Teóricos

5.1.1. *Biblioteca Pública*

La Biblioteca Pública es la institución social y el espacio en que tienen lugar las interacciones del bibliotecario con la comunidad; al respecto, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas declaran en '*El manifiesto de bibliotecas públicas*' (1994) que:

La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información. (...) Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios. Por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión.
(p.1)

A la luz de esta premisa, las bibliotecas reciben orientación para la capacitación de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos democráticos, el acceso al conocimiento, la información, y la cultura con acceso libre no solo en la etapa escolar, sino a lo largo de la vida, permitiéndoles a los ciudadanos adquirir conocimientos a lo largo de su ciclo vital.

En el documento '*Directrices para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas*' (2001), afirma que estas organizaciones se caracterizan por ser establecidas, respaldadas y financiadas por la comunidad, ya sea a través de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva, buscando la cooperación con otras

organizaciones educativas que tiene como finalidad utilizar los recursos necesarios para manejar la información.

Por otro lado, el grupo de investigación en Bibliotecas Públicas de la Universidad de Antioquia define la Biblioteca Pública, según Jaramillo & Moncada (2007) como institución de carácter social financiada por el Estado cuyo fin es permitir el acceso libre y gratuito a la información y al conocimiento, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas para la construcción y articulación de relaciones democráticas, adquiriendo un compromiso con la democracia y la ciudadanía, el desarrollo económico y social, el aprendizaje continuo y la diversidad cultural y lingüística con la comunidad por medio de la prestación de servicios y programas gratuitos que son coordinados por profesionales del área.

Para lograr lo anterior fue necesario el consenso de los diferentes actores del panorama nacional, con respecto al concepto de biblioteca pública, por lo cual nace la Ley 1379 de 2010 donde se estructura la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se establecen otros procedimientos anexos a este conjunto de organizaciones. Esta Ley concibe la biblioteca Pública como

Aquella que presta servicios al público y que está a disposición de todos los miembros de la comunidad sin distinguir raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica o laboral o nivel de instrucción. Es estatal en la medida en que es organizada por el Estado en sus diferentes niveles territoriales (p.8)

De acuerdo con lo anterior, en la presente investigación se entenderá por Biblioteca Pública una institución social que facilita el acceso libre y gratuito a la información y al conocimiento para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de ocio, buscando con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de una comunidad para la construcción y articulación de relaciones democráticas a través de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área.

5.1.2. *La Biblioteca Pública Como Institución Social*

La biblioteca pública como institución social invita a que los sujetos tengan el reconocimiento del otro como un primer elemento en la formación de la ciudadanía. Vale la pena señalar que desde una perspectiva sociológica Shera (1976), citado por Meneses (2013) define institución social como un “símbolo cultural que existe para conservar y transmitir la herencia cultural de la sociedad” (p.160). Sin embargo, también es considerada como agencia social que comprende la relación entre biblioteca y su entorno se integra a otras instituciones políticas, educativas, científicas, económicas, religiosas, gubernamentales, etc.

En el contexto colombiano, Jaramillo y Moncada (2007) consideran la Biblioteca Pública como “un organismo social con tareas de integración de los sujetos a la cultura y al orden social; donde el sujeto central es el ciudadano lector, con su práctica de leer y de informarse” (p.20).Dicho esto, como institución social, la Biblioteca Pública según Álvarez (2013), tiene funciones sociales que están dirigidas al cumplimiento de las demandas que la sociedad plantea y que es necesario revisar, pues tienen lugar en las interacciones sociales lideradas por el personal bibliotecario.

- **La Función Cultural**

Está dirigida a la interacción de las prácticas culturales informales, tales como el lenguaje, el comadreo, las historias y los rituales de la vida diaria, con los sistemas de información y lectura que permitan llevar al usuario a un estado actual de conocimiento de la realidad y la producción de riqueza social.

- **La Función Educativa**

Se establece con base en la selección y circulación de los contenidos culturales que se consideran esenciales para la vida social y educativa, por ello, en la Biblioteca Pública converge

el apoyo a la educación formal y social, entendida como la reflexión sobre los procesos educativos en la comunidad, en el espacio educativo de la Biblioteca Pública. En esta función, los servicios de referencia y formación de usuarios son los que se encuentran más vinculados.

- La Función Política

Tiene como propósito la formación de la ciudadanía que desde una perspectiva occidental, busca la integración social, la normalización del sujeto por el sistema y la estabilidad política, aportando a la generación de valores, actitudes y experiencias necesarios para la vida social a través de las prácticas de la lectura y escritura. En este sentido, Chubarian (1996), citado por Meneses, (2013) asegura que “El papel de las bibliotecas en la sociedad se manifiesta justamente en el proceso de prestación de servicio al lector y en la utilización de los fondos por parte del pueblo” (p.166).

Jaramillo et al (2007) proponen una función social adicional a la biblioteca pública: la función económica, en tanto que el acceso a la información le permite a la comunidad generar una contribución al desarrollo económico para el apoyo de las relaciones productivas que aporten a la calidad de vida tanto de las personas como de la comunidad misma.

En conclusión, las Bibliotecas Públicas tiene funciones sociales, educativas, políticas, culturales y económicas dada su responsabilidad en la selección y circulación de los contenidos que se consideran esenciales para la vida social, educativa formal e informal.

De la misma manera, la Biblioteca Pública está vinculada con la formación de ciudadanía, generando valores y actitudes en la sociedad. Por lo tanto, según los intereses investigativos, se pretende generar en el bibliotecario la responsabilidad y comprensión de las funciones sociales y su rol como formador de ciudadanía, permitiendo la transformación de su propia realidad para

lo cual es fundamental contar con un personal con actitud de servicio y habilidades sociales para llevar a cabo la importante misión de la biblioteca pública en la sociedad

5.1.3. Tipos de Bibliotecas Públicas

Las bibliotecas públicas se caracterizan por su ubicación territorial y los recursos presupuestales asignados que influyen en la atención a población multicultural y la implementación de los servicios y programas desarrollados por los bibliotecarios. Por ello, es importante revisar las tipologías de las bibliotecas públicas y lograr una mayor comprensión del contexto de este tipo de instituciones en el país.

De acuerdo a la Ley 1379 de 2010, se considera que la biblioteca pública estatal cuenta con un “orden nacional, departamental, distrital y municipal, que está organizado por el Estado en sus diversos niveles territoriales” (p. 41)

Las autoras Cuesta & Rozo (2012) proponen una caracterización más amplia de tipos de bibliotecas estatales en el país:

- *Biblioteca rural*: ubicada en las zonas rurales de los municipios, como veredas, corregimientos e inspecciones, cuya administración es desarrollada por la propia comunidad en los salones comunales, espacios en préstamo y colegios. El presupuesto para su funcionamiento viene de la administración municipal.
- *Biblioteca de resguardos indígenas*: ubicada dentro de las comunidades indígenas, contienen información y colecciones generales e infantiles, con el objetivo de recuperar su memoria ancestral.
- *Biblioteca de consejos comunitarios afrocolombianos*: ubicada en las comunidades afrocolombianas constituidas legalmente como consejos comunitarios, que buscan preservar las tradiciones históricas, así como las expresiones artísticas y culturales.

- *Biblioteca departamental:* presta atención a toda la comunidad, sin embargo, su razón de ser es preservar el patrimonio bibliográfico y audiovisual de las regiones de un determinado departamento.
- *Biblioteca distrital:* hace referencia a las bibliotecas de las ciudades distritales del país, enfocándose en la atención a la población que habita en la ciudad. Se caracteriza por su infraestructura y la calidad de sus colecciones, servicios y actividades culturales.
- *Biblioteca municipal:* Su enfoque es el desarrollo local de la población, promocionando la lectura como medio para estimular la autoformación con criterio y así ejercer ciudadanía. Los usuarios inmediatos son la población urbana de las cabeceras municipales del país.

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas está integrada por sus subclases descritas anteriormente, y cada una de ellas es administradas por el ente territorial correspondiente: la Alcaldía, el Cabildo indígena, el Consejo Comunitario y demás órganos que se encuentren adscritos a la Red. En ésta investigación, las bibliotecas públicas de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba, seleccionadas en la muestra, son bibliotecas públicas rurales, municipales y distritales, cuyos recursos de nombramiento, pago de honorarios del bibliotecario, mantenimiento e infraestructura corresponden a las diferentes autoridades locales, mientras que la inversión de las dotaciones de colecciones, tecnología, infraestructura física y la formación del personal están a cargo de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

5.1.4 Red Nacional de Bibliotecas Públicas

Creada en el año de 1978 por el Instituto Colombiano de Cultura (Colcultura). Según la Ley de Bibliotecas Públicas, la RBNP tiene como propósito “articular las bibliotecas públicas en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, sus servicios bibliotecarios, dotaciones,

recursos disponibles, infraestructura y el personal que cumple la misión de la relación con el público, los usuarios y la comunidad” (p.34), impulsando la estabilidad laboral y promoviendo la formación permanente de los bibliotecarios públicos en la educación formal, orientada al trabajo y al desarrollo humano.

Bajo esta premisa, es a este ente gubernamental a quien le corresponde apoyar la gestión bibliotecaria, garantizar la formación en servicios bibliotecarios, dar soporte en las competencias tecnológicas que el personal de la biblioteca pública pueda requerir y, por último, acoger las recomendaciones y sugerencias a los procesos a través de la agenda de formación disponible según la priorización anual.

5.1.5. Servicios Bibliotecarios Básicos

La Ley de Bibliotecas Públicas 1379 de 2010, afirma que los servicios bibliotecarios se caracterizan por:

Su calidad que, según los parámetros de satisfacción del cliente, implica los procesos de planeación, acción y control. La pertinencia por solicitud de los usuarios; oportunos por el requerimiento de los ciudadanos o la satisfacción de la necesidad de consulta. Plurales y garantías de la diversidad cultural y lingüística. Por último, gratuitos que son exceptos de pago por el público (p.11).

Por lo tanto, los servicios bibliotecarios básicos de Consulta en sala, Préstamo externo, Referencia, Formación de usuarios, Información local, Programación cultural propia de la biblioteca, Extensión a la comunidad, Acceso a internet y Promoción de lectura y alfabetización digital se determinan por las características anteriores.

A continuación, siguiendo a Rodríguez (2011), se realiza una breve descripción de los servicios bibliotecarios a la luz de la Ley de Bibliotecas Públicas

- **Consulta en Sala.** Servicio que ofrece el material bibliográfico de manera organizada, señalizada y en estantería abierta en diferentes soportes (impreso,

audiovisual y en línea) en las Salas de lectura definidas en la biblioteca pública para facilitar la localización del mismo, con acceso libre y gratuito.

- **Préstamo Externo.** Desde un marco legal, hace parte del derecho al acceso a la información gratuita y consiste en obtener material bibliográfico para llevarlo fuera de la biblioteca pública con el fin de promover la lectura de las colecciones de uso académico y aprovechamiento del tiempo libre personal. Los usuarios adquieren el préstamo por determinado tiempo y el registro del trámite se realiza de forma manual o automatizada para llevar el control, estadística y gestión de colecciones.
- **Acceso A Internet.** Propicia el acceso gratuito a la red para que los usuarios accedan a fuentes de información para la investigación y aprovechamiento de los libros, por medio de una infraestructura conformada la conectividad, computadores, tabletas cuyo préstamo está sujeto a la disponibilidad de los recursos. Usualmente, se presta en el área de cobertura de Internet que tiene la biblioteca.
- **Promoción De Lectura.** Es el conjunto de programas y actividades de carácter permanente, lideradas por el bibliotecario o personal de apoyo como los promotores de lectura o voluntarios con las habilidades comunicativas y conocimiento de la lectura, y dirigidas a todas las franjas poblacionales para fomentar la lectura y la escritura. Entre los programas de promoción de lectura más conocidos están: La hora del cuento, Lectura en voz alta, Club de lectura, tertulias literarias y Ferias del libro. También se encuentra en la modalidad de extensión bibliotecaria a través de instituciones y organizaciones sociales.
- **Servicio de Información Local.** Es el suministro de información pública y privada de carácter local y comunitario relacionado con aspectos como salud, vivienda,

impuestos, derechos humanos, transporte, educación, trámites, cultura, recreación, turismo, etc. También está asociada a la gestión de las colecciones locales para realizar el servicio de referencia.

- **Actividades Culturales.** Conjunto de programas y actividades vinculadas con las manifestaciones artísticas y culturales de tipo local y universal, con el objetivo de ofrecer un punto de encuentro intercultural y comunitario. Las actividades más conocidas son: cineforos, presentaciones artísticas, exposiciones, conferencias, recitales de poesía, encuentros con el autor, entre otras.
- **Alfabetización Informacional.** Es la estrategia de enseñanza-aprendizaje para la formación de competencias informacionales de búsqueda, evaluación, uso y comunicación autónoma y eficazmente de la información a través del manejo de las tecnologías para la toma de decisiones lo largo de la vida.
- **Servicios de Extensión Bibliotecaria:** estrategias para la extensión de los servicios bibliotecarios de préstamo, promoción de lectura, información local, actividades culturales, entre otros, organizadas por los bibliotecarios y dirigidas a la población vulnerable o que por diferentes razones no pueden acceder a la biblioteca pública.
- **Referencia.** Es la atención y orientación a los usuarios en sus necesidades de información a través de varias modalidades, personal en la biblioteca, telefónico o en línea, predominando la primera en la Salas de lectura de la biblioteca. Para lograr la atención al usuario es indispensable que el bibliotecario conozca las colecciones, las estrategias de búsqueda, los recursos que tiene Internet, así como el perfil de los usuarios y sus necesidades de información.

Según Bopp (2000), citado por García & Portugal (2008) existe un interés particular en que el servicio de referencia sea un proceso de fases sucesivas y continuas en las que el bibliotecario realiza diferentes tareas orientadas a satisfacer de manera particular las necesidades de información de los usuarios, contribuyendo así a su formación.

- **Formación De Usuarios:** conjunto de actividades pedagógicas que estimulan el uso adecuado de la biblioteca y apoyo para la búsqueda y recuperación de información de fuentes como las colecciones a través de visitas guiadas, instrucciones del catálogo en línea, informática básica y manejo de los equipos, entre otros.

La formación de usuarios contribuye a la función educativa de la biblioteca pública en todos los niveles educativos, pues asume la responsabilidad de convertir en docente a la biblioteca misma, a través de ofertas educativas que vengán a cubrir las nuevas necesidades que surgen en la sociedad en el ámbito de la educación informacional, tal como lo menciona Hernández (1999), citado por Peñalver (2000).

Para la investigación propuesta y diseño de la estrategia pedagógica, se profundizó en los servicios de Consulta en sala, Referencia y Formación de usuarios, por la importancia que tiene el adquirir y fortalecer habilidades en la manera de acceder y buscar la información en los recursos informativos, tanto análogos como digitales de la biblioteca pública. Dichos servicios son transversales por su relación con los diferentes aspectos organizativos y funcionales, que inicia en el primer contacto que tiene el personal bibliotecario con los usuarios, donde se les brindar apoyo en la localización y búsqueda de información, dinámica que demanda en los bibliotecarios el desarrollo óptimo de un conjunto competencias sociales.

5.1.6. Las Habilidades Sociales y el Buen Trato en La Biblioteca Pública

Las habilidades sociales son necesarias en el ámbito personal, familiar, académico y profesional, siendo un componente fundamental en el presente proyecto investigativo, pues se requieren en el contexto de la biblioteca pública, durante la interacción del bibliotecario y los usuarios, con apoyo del investigador-tutor.

La comprensión de las funciones sociales de la biblioteca pública tiene una relación directa con la dimensión del desarrollo personal del bibliotecario que en el documento del Gobierno Vasco (2004) *Educación para la convivencia y la paz en los centros escolares de la CAPV*, es definida como “la adquisición de las habilidades personales (autoconocimiento, autoestima, autonomía y autocontrol) y las habilidades sociales (empatía, asertividad, escucha activa, trato respetuoso, toma de decisiones) necesarias para tener unas relaciones interpersonales y sociales constructivas y pacíficas” (p. 21).

Además de lo anterior, Marín (2008) agrega que las habilidades sociales “comprenden las emociones personales, con el fin de desarrollar autodisciplina, autocontrol y para aprender de las experiencias” (p. 194). Sin embargo, en la relación con los otros es necesario el desarrollo de las habilidades sociales cuya intención es dinamizar un proceso social de aprendizaje y transformaciones culturales que tiene lugar en la interacción entre los bibliotecarios y los usuarios a través del buen trato en la prestación de servicios de la biblioteca.

Vale la pena resaltar que las competencias sociales se adquieren y se desarrollan progresivamente a través de procesos de entrenamiento, siendo posible modificar las conductas de las personas, sus estructuras cognitivas subyacentes y generando nuevos esquemas cognitivos adaptativos que permitan el establecimiento de nuevos estilos de interacción social, como lo explica Riso (2006), citado por Bermúdez, (2014).

Para una mejor comprensión de las habilidades sociales del bibliotecario, la tabla 1 presenta un cuadro comparativo de los diferentes enfoques de este concepto en el ámbito de la Biblioteca Pública

Tabla 1. Comparativo Habilidades Sociales en la Biblioteca Pública

Manifiesto de Biblioteca Pública IFLA/UNESCO (1994)	Fichas de caracterización. Grupo de trabajo sobre perfiles Profesionales Ministerio de Cultura de España (2013)	Prospectiva 2020. Consejo de Cooperación Bibliotecaria (España). (2013)	Biblioteca de Malasia (2016)	Estándares de Diversidad: Competencias culturales para Bibliotecas Académicas (2012)
El personal de una biblioteca pública deberá contar con una serie de aptitudes y cualidades, entre ellas sociabilidad, conciencia social, capacidad de trabajar en equipo y dominio y competencia con respecto a las prácticas y procedimientos de la institución. Las cualidades y aptitudes fundamentales requeridas para el personal de una biblioteca pública se pueden definir como sigue:	Competencias personales (aptitudes): - A1. Autonomía. - A2. (Capacidad de) Comunicación. - A5. (Espíritu de) Equipo. - A6. (Aptitud de) Negociación. - C1. (Espíritu de) Análisis. - C2. (Espíritu) Crítico. - C3. (Espíritu de) Síntesis. - D1. Discreción. - E2. Rigor. - F1. Capacidad de adaptación. - F3. (Espíritu de) Decisión. - F4. (Espíritu de) Iniciativa. - F5. (Sentido de la) Organización.	El perfil profesional del personal que ejerce su trabajo en las bibliotecas públicas debe entenderse, por la especificidad que le viene dada en su proximidad a los ciudadanos, como la suma de unos conocimientos teóricos y prácticos (en información y documentación, en gestión y planificación, en técnicas de comunicación y en aplicación de las TIC a las funciones y tareas bibliotecarias) y de unas aptitudes y actitudes personales tan necesarias como los conocimientos teórico-prácticos: voluntad de servicio a los usuarios, habilidad para la comunicación, rechazo del aislamiento y aptitud para el trabajo en equipo, amplia formación cultural, actitud positiva hacia los cambios adaptando los métodos de trabajo a las nuevas situaciones, espíritu crítico, imaginación, visión de futuro y capacidad de decisión.	Halpern (2003) indica la empatía es una actitud de la vida que puede ser aprendida y usada para comunicarse con otros para entender sus sentimientos y experiencias. Se identifica algunos comportamientos de empatía en los bibliotecarios por personas en situación de discapacidad que se refleja en actitudes sencillas: Saludos de los bibliotecarios Saludos del personal Conversación amistosa Personal dispuesto a ayudar El personal trae regalos durante las festividades	<i>Estándar 1. Conocimiento cultural de sí mismo y de los demás.</i> Los bibliotecarios y el personal de la biblioteca desarrollarán una comprensión de sus propios intereses personales y culturales. Valores y creencias como un primer paso para apreciar la importancia de las identidades multiculturales. Las vidas de las personas con las que trabajan y sirven. Las competencias culturales con: Examinar sus identidades sociales y herencia cultural para aumentar la conciencia de sus propios supuestos, valores, sesgos y prejuicios y cómo éstos influyen en las interacciones con los usuarios, colegas y compañeros de trabajo.
La capacidad de comunicar positivamente con otras personas	- D1. Discreción. - E2. Rigor. - F1. Capacidad de adaptación.			
La capacidad de comprender las necesidades de los usuarios	- F3. (Espíritu de) Decisión. - F4. (Espíritu de) Iniciativa.			
La capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad	- F4. (Espíritu de) Iniciativa. - F5. (Sentido de la) Organización.			
El conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural	I12. Diseño de productos y servicios. C01. Comunicación oral. C02. Comunicación escrita.			
El conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de				

El conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos	- C03 Comunicación audiovisual.	Pero lo más importante es centrarse en los ciudadanos más próximos y seguir construyendo la biblioteca pública a partir de eso.	<i>Tono de los bibliotecarios</i> Comunicarse en tono suave de voz	Identificar y reconocer cómo los temores, la ignorancia y los "ismos" han influido en sus actitudes, creencias y comportamientos.
La capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces	- C05. Práctica de lengua extranjera.		Responda con caras sonrientes Responda a las preguntas con sólo una o dos palabras	Desarrollar y emplear estrategias para identificar y cambiar actitudes, creencias y comportamientos.
Aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica	- C06. Comunicación interpersonal.		Personal dispuesto a ayudar	Reconocer cuándo existan limitaciones personales y profesionales que justifiquen la búsqueda de recursos y ejecutar hábilmente.
Imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas	- C07. Comunicación institucional.		Hablar alto	
Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas	- G01. Gestión global de la información.		Actitudes negativas Los bibliotecarios están demasiados ocupados para ayudar	Reconocer que el comportamiento normativo en un contexto no puede ser entendido o valorado en otro contexto.
El conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.	- G07. Gestión de recursos humanos.		Los bibliotecarios se niegan a encontrar libros en el OPAC o estanterías	Reconocer las formas en que la pertenencia a diversos grupos sociales influye el mundo, qué privilegios se les otorga, y el potencial de ser un objetivo de actitudes y comportamientos discriminatorios.
	- G05. Gestión de proyectos y planificación.		Incapacidad para encontrar libros en estanterías	
	- G06. Diagnóstico y evaluación.		Perciben que los bibliotecarios estén ocupados	
	En las competencias personales (aptitudes) habría que añadir tres que no son señaladas por el <i>Euro-referencial</i> : el liderazgo, el sentido de la responsabilidad y la capacidad de motivación.		Tratamiento frío de los bibliotecarios	
			Los bibliotecarios pasan muy poco tiempo para buscar los libros.	

Los bibliotecarios no quieren llenar los formularios

Los bibliotecarios demoran en responder a las solicitudes

Los bibliotecarios no comunican acerca de la biblioteca y los cambios realizados en los espacios.

Trabajadores que dejan herramientas peligrosas en la biblioteca

No estar informado de las renovaciones de la biblioteca

Bloqueados en la entrada de los espacios.

En el Manifiesto de la Biblioteca Pública (1994), se definen las cualidades generales que debe tener el bibliotecario como la comunicación, la comprensión de las necesidades del otro, el sentido de la cooperación, el conocimiento de la diversidad y las colecciones, principios del servicio público y actitud al cambio, entre otras. El Ministerio de Cultura de España (2013), agrega elementos como las aptitudes, el liderazgo, la responsabilidad y la motivación, encontrándose que, en el mismo año, la Cooperación Bibliotecaria destacó la aptitud de comunicación, adaptación a los cambios y visión de futuro, como elementos claves en el afrontamiento de los retos futuros de la Biblioteca Pública.

Por su parte, la Biblioteca de la Universidad de Malasia tiene una perspectiva centrada en la empatía que necesita el bibliotecario, que, si bien en la investigación mencionada se enfocó en personas en situación de discapacidad visual, debe aplicar para todo tipo de usuarios.

Para este proyecto investigativo se tomará el concepto de habilidades sociales de Caballo (1993), quien las define como

conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (p.6).

En congruencia con lo anterior, debe señalarse que las habilidades sociales son adquiridas por observación, imitación, ensayo e información a través del lenguaje verbal y no verbal de manera recíproca en una situación o entorno.

Respecto al término Buen Trato en el contexto de la Biblioteca Pública, fue necesario llegar a un consenso que permitiera que las autoridades locales tuvieran claro el perfil del personal seleccionado, para lo cual se eligió el planteamiento de Muñoz & Mondaca (2007) quienes define este término como una

“actitud, una forma de vida y una toma de conciencia que involucra el conocimiento personal y la aceptación del otro como legítimo otro dejando entre paréntesis nuestros prejuicios, y que nos permite desarrollar un vínculo y una relación interpersonal efectiva, carente de amenaza, plena en la integración y apertura consigo mismo y con los demás” (p.455).

Por lo tanto, el bibliotecario además de tener habilidades sociales, debe garantizar, proteger y velar por el goce y disfrute pleno de los derechos de los ciudadanos y el desarrollo integral a partir del reconocimiento del otro, las relaciones afectuosas y la confianza que genera la empatía, la escucha y respeto, siendo actor de relaciones dignificadas no solo desde la aceptación ante el otro, sino desde la creación de las condiciones de transformación de enseñanza y aprendizaje en la biblioteca pública.

5.2. Aspectos Pedagógicos

El siguiente subapartado presenta una revisión conceptual de la estrategia pedagógica constructivista en un ambiente Blended y por otro lado, da a conocer la comprensión del aprendizaje del personal bibliotecario desde el enfoque de la Andragogía.

5.2.1 Estrategia Pedagógica

La Universidad de Antioquia (2003) define la estrategia pedagógica como:

Aquellas acciones que realiza el maestro con el propósito de facilitar la formación y el aprendizaje de las disciplinas en los estudiantes. Para llevar cabo dicho propósito es necesario un conocimiento teórico de los maestros para acompañar la complejidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por ello, es necesario que el aprendizaje sea orientado por profesionales, que tengan los conocimientos técnicos y pedagógicos, conozcan muy bien el contexto y las necesidades de los aprendices y lleven a cabo la estrategia de enseñanza. Los autores Pozo & Monedero (1999) agregan el carácter activo en el papel del aprendiz que controla y autorregula la estrategia de aprendizaje facilitando la construcción de nuevos conocimientos.

Así, la estrategia de aprendizaje puede ser abordada desde tres ángulos:

- Como la planificación o secuencia de acciones dirigidas a un objeto de aprendizaje que supera el plano de lo escolar y que incide directamente en otros escenarios sociales como la vida cotidiana o la práctica profesional.
- Como las estrategias pensadas desde lo curricular, relacionadas estrechamente con el contenido y tareas prototípicas de una disciplina.
- Como un concepto que requiere de un saber, un poder y un querer aprender a aprender, competencias que dialogan entre sí en cada situación específica de aprendizaje.

De acuerdo esto los autores no solo destacan la secuencia de actividades, sino también, la voluntad de aprender y el valor de poner en práctica los conocimientos en la vida cotidiana, elementos relevantes en la formación de los adultos.

Bixio (2001), citado por Huertas (2015) menciona otras condiciones a tener en cuenta en las estrategias de enseñanza para la construcción de aprendizajes significativos como lo son la organización en torno a objetivos claros y compartidos, la relación de los conocimientos previos de los alumnos con los nuevos, la transmisión de consignas con claridad, el impulso de actividades autoestructurantes y funcionales, el desarrollo del trabajo individual y grupal y la promoción de procesos metacognitivos, como condiciones indispensables en toda acción pedagógica.

Prosiguiendo con lo anterior, la clasificación de las estrategias de enseñanza, según Díaz y Hernández (2001), citado por Huertas (2015) están basadas en el momento de su uso, antes, durante y después de las clases, de la siguiente forma:

- Estrategias preinstruccionales: tienen como fin la preparación y alertan al estudiante en relación a qué aprenderá, como lo hará y de qué manera se activarán sus experiencias previas, permitiéndole ubicarse en el contexto del aprendizaje pertinente.

- Estrategias coinstruccionales: apoyan los contenidos curriculares a lo largo del proceso mismo de la enseñanza. Con ellas se cubren las funciones de detección de la información principal, conceptualización de los contenidos, delimitación de la organización, estructura e interrelación de los propios contenidos y mantenimiento de la atención y la motivación.
- Estrategias posinstruccionales: pueden agregarse después del contenido que se aprenderá, permitiendo al alumno formar una visión sintética, integradora e incluso crítica del material. En otros casos, le posibilita valorar su propio aprendizaje.

Los autores brindan elementos importantes en la planeación de los contenidos con una intencionalidad y secuencialidad necesarias en la planeación del formador, lo cual se puede complementar, con la perspectiva de estrategia pedagógica planteada por Barboza (2011) quien la define como una herramienta teórico-práctica que establece una serie de pasos para realizar actividades de enseñanza que propician espacios de reflexión que facilitan la comprensión y el razonamiento, siendo por un lado, lo más apropiado para la valoración de la experiencia de los aprendices, y por otro, el concepto con mayor pertinencia y respuesta a los objetivos de la presente investigación, en cuanto a la valoración de lo teórico y lo práctico en el diseño y planeación de la estrategia pedagógica en un ambiente B-learning.

5.2.2. Constructivismo

La aproximación al constructivismo está enfocada en conocer sus aportes en ambientes híbridos de aprendizaje, por ello, se revisa en el siguiente apartado el concepto y su aplicación en la propuesta investigativa.

Roblyer (2006), citado por Osorio (2006) menciona que:

Desde el punto de vista del constructivismo, las personas aprenden mejor cuando ellas construyen activamente su propio conocimiento y significados, en contraposición con las teorías que sitúan el

aprendizaje como un proceso de transmisión del conocimiento se están creando las condiciones para un mejor aprendizaje (p.18)

Por tanto, el aprendizaje tiene un carácter activo, que desde el constructivismo, como lo menciona Bednar (1991), citado por Ertmer & Newby (1993) también se logra por la construcción de significados partiendo de la experiencia, contando con tres factores que logran que los aprendizajes sean relevantes y perduren en el tiempo, la práctica o ejercitación, el conocimiento y la cultura, entiendo esta última como el contexto de interacción del aprendiz con su propia realidad, que debe ser comprendido por el formador, pues como lo afirma Jonassen (1991), citado por Ertmer & Newby (1993) “la mente filtra lo que nos llega del mundo para producir su propia en interacción con un contexto” (p.13), lo que quiere decir que los sujetos crean permanentemente significados o interpretaciones de la realidad circundante.

De acuerdo con las apreciaciones anteriores, el constructivismo tiene dos paradigmas: el cognitivo y la interacción social. El primero, promulgado por Piaget (1991), citado por Osorio, (2011), concibe a un aprendiz que construye conocimiento transformando, organizando y reorganizando los conocimientos previos, donde se concibe el desarrollo del individuo como un proceso activo orientado a comprender y dar sentido a la información.

Así, en el proceso de desarrollo cognitivo lo que cambia son las estructuras, pero no el mecanismo básico de adquisición del conocimiento, que consiste en el equilibrio entre la asimilación y la acomodación, entendiéndola primera como la incorporación de nueva información a los esquemas que ya posee un individuo y la segunda como los cambios de estos esquemas.

Por otro parte, la vertiente constructivista cultural de Vygotsky, Bruner y Doise está centrada en la interacción social y en el proceso de construcción de significados en un contexto

determinado, donde se parte del conocimiento previo y la experiencia en un contexto cultural específico para fomentar el aprendizaje y la adquisición de nuevos conocimientos.

Por tanto, es importante la presencia de un facilitador que resuelva de manera permanente las dudas e interrogantes respecto al conocimiento que ya poseen los alumnos, a partir de las relaciones que se establecen entre el tema objeto de estudio y sus conocimientos y experiencias previas como mencionan Naranjo, Rendón y Giraldo (2006). Así, el aprendizaje debe estar sujeto a un ambiente constructivista, entendido como el conjunto de condiciones que se disponen para el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje tales como el entorno físico, psicológico, recursos y restricciones con el propósito de lograr que el estudiante aprenda.

En ese orden de ideas, al constructivismo según Porlan (1998), citado por Buendía y Martínez (2007) también le interesa estudiar la influencia de las situaciones, creencias, expectativas y sentimientos de los involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

De acuerdo a los intereses de la investigación, se tomará como referente a Osorio et al (2011), quienes toman elementos de los dos paradigmas, cognitivo y social, para el aprendizaje en adultos, cuyo punto partida es la experiencia de los aprendices obtenida en su realidad y su propio significado, combinando lo que ya saben y creen con la nueva experiencia a la que se enfrentan, es decir; el nuevo conocimiento.

5.2.3. Andragogía

Los bibliotecarios son adultos y en su mayoría carecen de formación profesional orientada a su principal función como mediadores entre los libros y usuarios, por lo cual, su perfil es predominantemente instrumental. Sin embargo, desde la función social existe la responsabilidad para el desarrollo de la comunidad desde los procesos sociales.

Para llevar a cabo dicha función social, es necesario conocer el bibliotecario desde el ser, como un sujeto social responsable de transformar su propia vida y adquirir unas capacidades y competencias determinadas desde la convicción de servicio, lo cual está vinculado con el sentido humanista de la labor bibliotecaria como lo indicada Casazza (2004) al afirmar que “el hombre de espíritu humanista aspira a alcanzar un pleno desarrollo de la humanidad, concibiendo a la felicidad como el ejercicio gozoso de las potencias específicamente humanas” (p.17). En otras palabras, la labor bibliotecaria humanista tiene su origen en una nueva actitud de la vida, que incorpore el aprendizaje continuo no solo como custodio de libros, sino como estudioso de su historia sin desconocer la importancia del conocimiento técnico.

Por esta razón, es oportuno iniciar este apartado aclarando la diferencia entre los bibliotecarios y bibliotecólogos en Colombia, pues los primeros reciben capacitaciones de entidades públicas o privadas en modalidad de educación informal o formal, cuyo título técnico es otorgado por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), mientras que los segundos, cursan un programa de pregrado y obtienen un título profesional de educación superior. Si bien los dos perfiles promueven los servicios bibliotecarios a los usuarios, la formación de cada uno de ellos influye en la manera como se abordan los procesos de enseñanza-aprendizaje.

De acuerdo a lo anterior, es importante conocer cómo se llevan a cabo los procesos de aprendizaje del bibliotecario(a) como adulto y protagonista de la actual propuesta de investigación en el contexto Colombia, partiendo de la perspectiva de la Andragogía, que brindará otras miradas de éste funcionado en el contexto de la biblioteca pública como un ambiente de aprendizaje para el desarrollo humano.

Por esta razón, es necesario en primer lugar, revisar la definición de adulto que según Vargas y Moya (1996) proviene del latín *adolescere* que significa crecer o desarrollarse. Desde el punto

de vista psicológico, Kwnoles, Holton & Swanson (2001) consideran como adulto a un individuo que presenta autoconcepto y autodirección consolidados y es responsable de su propia vida, lo cual se hace más notorio cuando se termina la universidad y se emprenden proyectos como la consecución de un trabajo de tiempo completo y la formación de una familia.

Bajo estas consideraciones, el concepto de Andragogía de Van Enckevort (1921), citado por Kwnoles, Holton & Swanson (2001) alude a una actividad guiada intencional y profesionalmente, cuya meta sea un cambio en las personas adultas. Para Lindeman, (1926) citado por Kwnoles, Holton & Swanson (2001) la Andragogía es:

Un proceso que sirve para que los aprendices adultos cobren conciencia de sus experiencias y las evalúen. Para lograr esto, el alumno no puede comenzar por estudiar “temas” con la esperanza de que algún día utilice esta información. Por el contrario, comienza por prestar atención a las situaciones en que se encuentra y a los obstáculos que debe superar para su propia realización (p. 43)

Para llevar a cabo esto, la Andragogía tiene como principio el aprendizaje autodirigido en dos dimensiones: la autoenseñanza, donde se toma el control del funcionamiento y las técnicas de la enseñanza de un tema particular y la autonomía personal, en la cual se asume el control de las metas y los propósitos del aprendizaje con el objetivo de apropiarse un conocimiento.

En este punto, cabe resaltar otras consideraciones en la comprensión de la Andragogía, tales como la premisa del aprendizaje como un proceso que debe ser continuo en la vida de los adultos, sin embargo, como lo menciona Caraballo (2007), citado por Azofeifa (2007) “la persona adulta como sujeto central del proceso de educación decide si acepta o rechaza la educación por recibir” (p. 7), es decir, que este abordaje plantea una autoeducación integral basada en la selección libre, que asume el compromiso con responsabilidad, lealtad y sinceridad en su propia formación y autorealización, lo cual busca en el contexto de los bibliotecarios, que asuman de manera consciente su aprendizaje en pro del crecimiento personal y profesional,

contando con el apoyo de un facilitador en la construcción de nuevas formas de pensamiento acerca del propio aprendizaje, siguiendo los planteamientos de Buendía & Martínez (2007).

Por lo tanto, la investigación entenderá Andragogía como un proceso para comprender el aprendizaje en adultos y lograr que los bibliotecarios adquieran conciencia de sus experiencias y las evalúen en las situaciones dentro y fuera de la biblioteca pública.

5.2.4. El aprendizaje en Adultos

Las teorías de aprendizaje de adultos tienen incorporados los postulados de Lindeman (1926), quien asegura que estos se motivan a aprender cuando experimentan necesidades e intereses que el proceso de enseñanza logra satisfacer, razón por la cual este tipo de procesos educativos se centra en la vida misma y concibe la relación aprendiz-profesor como una oportunidad de crecimiento mutuo, sin perder de vista que el estudiante deberá autodirigirse y deben garantizarse las condiciones óptimas para atender las diferencias individuales que incrementan con la edad tales como el estilo, el tiempo, el espacio y el ritmo de aprendizaje, entre otros.

El educador canadiense, Tough (1979), citado por Kwnoles, Holton & Swanson (2001) afirma que el aprendizaje en los adultos se organiza a través de proyectos, como una serie de etapas para adquirir y retener ciertos conocimientos y destrezas y producir cualquier otro cambio interno para obtener varias experiencias de aprendizaje motivado por resultados y beneficios.

La primera etapa consiste en tomar la decisión de empezar partiendo de la necesidad de aprender, analizando la meta, interés, búsqueda de información, límites y otros elementos que puedan impactar el proceso. Posterior a esto, la segunda fase es la elaboración de un plan con el acompañamiento de un asesor para el aprendizaje individual o grupal y en la tercera fase, se desarrolla el plan con los recursos y destrezas disponibles para el aprendiz.

Del mismo modo, Rogers, psicólogo clínico (1969), citado por Kwnoles, Holton & Swanson (2001) conceptualizó un enfoque de aprendizaje en adultos basado en cinco hipótesis básicas:

- 1) No podemos enseñarle a otra persona directamente, sólo facilitar su aprendizaje;
- 2) una persona aprende significativamente sólo lo que percibe relevante;
- 3) la experiencia tiende a resistir a través de la negación o distorsión de la simbolización, por tanto asimilar el conocimiento implica un cambio en la organización del yo;
- 4) incentivar un clima de aceptación y confianza es también la responsabilidad del aprendiz; y
- 5) la estructura y la organización del yo parecen volverse más rígidas en situaciones amenazantes.

En resumen, el aprendiz se compromete en la interacción con el ambiente que percibe como parte de su proceso vital, luchando por descubrirse y ser el mismo, obteniendo mayor satisfacción de su proceso, que del producto final derivado del mismo.

Por otro lado, el Sistema Fundamental Educativo de Houle (1972), citado Kwnoles, Holton & Swanson (2001), menciona las responsabilidades que tiene el facilitador de la educación en el proceso de enseñanza como:

- 1) la identificación de posibles actividades educativas,
- 2) la toma de decisiones respecto a la manera de proceder en el proceso educativo,
- 3) la identificación y delimitación de los objetivos,
- 4) el diseño de un formato preciso de la ruta de aprendizaje que involucre elementos como el recurso a usar, los métodos y criterios de evaluación,
- 5) la adecuación a variables como el financiamiento y la interpretación de la actividad,
- 6) la ejecución del proceso planeado;
- 7) la medición y valoración de los resultados de la actividad y
- 8) el análisis posterior a la experiencia con miras a considerar una nueva actividad educativa.

En congruencia con lo anterior, puede afirmarse, como lo menciona Gessner (1956), citado por Kwnoles, Holton & Swanson (2001) que el proceso de aprendizaje-enseñanza en adultos cuenta con el conocimiento del profesor, que a su vez también se encuentra, desde su rol en un

proceso de aprendizaje, siendo un argumento por el cual, en ésta investigación serán acogidas en el diseño de la estrategia pedagógica las consideraciones realizadas respecto al estudiante adulto como al profesor.

5.3. Aspectos TIC

A continuación, se realiza la descripción de la formación en adultos con la integración de las tecnologías, cuyo objetivo es proporcionar a los educadores y bibliotecarios una herramienta para facilitar el acceso a una formación de calidad que atienda a sus necesidades e intereses en las bibliotecas públicas y en su vida.

Vale la pena mencionar que el uso exclusivo de las tecnologías no es suficiente, pues las modalidades educativas como el Blended- Learning no funcionan por sí solas, sino que, por el contrario, se requiere revisar diferentes elementos adicionales como el contenido, los perfiles diferenciados y los alcances del acceso presencial, en el aula, la biblioteca y el lugar de residencia, para diseñar una estrategia multi-componente ajustada a los estudiantes objetivo.

5.3.1. Learning Management System- LMS

Son sistemas de gestión de aprendizaje, en su mayoría Web y de código abierto que contienen características técnicas estandarizadas básicas como opciones de prueba, foros, herramientas de programación, espacios de trabajo colaborativo y mecanismos de calificación. Entre otras opciones se presentan los mecanismos para reuniones sincrónicas y asincrónicas con plantillas de instrucción. Los LMS se basan en un acceso *anytime and anywhere* a los contenidos de aprendizaje, encontrando entre los más conocidos Sakai, Moodle, Blackboard, Canvas y OLAT.

Las plataformas tienen 5 características según Rogers (1969) citado por Black, Beck, Dawson, Jinks & Dipietro (2007):

1. Compatibilidad como el grado en que una innovación se percibe como coherente con los valores existentes, las experiencias pasadas y las necesidades de los posibles adoptantes. En otras palabras, que se permita su crecimiento y los cambios necesarios y uso de herramientas externas que permitan instrucciones y se adapten a estilos de aprendizaje.
2. La potencialidad se refiere al costo/beneficio, pedagógica y administrativa en comparación a otro tipo de software educativo.
3. La triabilidad es la capacidad de implementación a gran escala con la interacción de múltiples usuarios como administrativos, instructores y estudiantes.
4. La satisfacción del usuario que depende del éxito y las fallas visualizadas por los desarrolladores y clientes a través de la difusión de buenas prácticas, el reporte y atención oportuna de las fallas técnicas por el área de soporte y la identificación de los desafíos.
5. La complejidad en la implementación es el desarrollo de la potencialidad del LMS depende del conocimiento del instalador que ofrece el soporte y el responsable en la organización, es decir, que es fundamental conocer el alcance y las dificultades que conllevan la instalación y soporte de un LMS.

En concordancia con lo anterior, el ambiente de aprendizaje B-Learning se diseñará en la plataforma Moodle de código abierto, fácil y descarga, creada por Martin Dougiamas y generada de manera comercial en el 2002, con características técnicas, tecnológicas, diseño e instalación en varios países y tipos de instituciones públicas y privadas, teniendo como eje la personalización con base en la filosofía de aprendizaje de pedagogía del construccionismo social.

La estructura básica de Moodle está organizada por cursos y se presentan los recursos de actividades en bloques para facilitar la ubicación a los estudiantes, clasificados por categorías o áreas de conocimiento. La estrategia pedagógica será creada en un curso de la plataforma LMS de VirtualSabana de la Universidad de La Sabana, donde los participantes cuentan con usuario y contraseña para ingresar a realizar las actividades de cada módulo.

5.3.2. Blended Learning

En castellano Blended learning es conocido como semipresencialidad, bimodalidad, híbrido o mixto, pero con mayor acogida es conocido como educación aprendizaje combinado, como lo señala Mortera (2007).

El término blended traduce mezcla, y de acuerdo a las aproximaciones con el aprendizaje, es la combinación de instrucción en línea con interacciones presenciales, según lo describe Reay (2000) citado por Osorio (2011). Dicha combinación está asociada con la realizada entre el sistema tradicional y el E-Learning, modalidad mediada por las TIC. Para Duart (2008), citado por Osorio (2011) la integralidad del Blended hace referencia al “uso entrelazado de la presencia con la no presencia de las aulas” (p.34.), por lo cual resulta fundamental, el diseño y la planificación que realice el docente de la estrategia de aprendizaje, de los cursos y de las asignaturas, para lograr el éxito de la formación bajo esta modalidad.

A las características anteriores, Casamayor (2008) agrega la necesidad formativa de un grupo social determinado, argumentando que

La semipresencialidad en una combinación de diferentes modalidades de enseñanza para dar una respuesta eficiente a las necesidades formativas de un grupo de personas, atendiendo también a la naturaleza de los contenidos, al tiempo y a los recursos disponibles, etc. (p.13).

Dentro de la modalidad de B-Learning se identifican 3 características: la participación obligatoria para los alumnos, el aporte significativo al programa y el desarrollo de una evaluación específica, dado que aporta un valor que debe de ser evaluado.

Driscoll (s.f.), citado por Mortera (2007), involucra otros elementos cuando se refiere a B-Learning para comprender su alcance en la planeación como:

- La combinación de diferentes formatos de tecnologías de la Web, como salones en vivo virtuales, instrucción autónoma, aprendizaje colaborativo con foros, video en demanda, audio y texto, para lograr los objetivos educativos.
- La mezcla de varios enfoques pedagógicos como el conductismo, cognocitivismo y el constructivismo para producir un resultado de aprendizaje óptimo con o sin tecnología instruccional.
- La combinación de cualquier forma de tecnología instruccional, tales como el uso de videocassettes, CD-Roms, capacitaciones online y películas, con la instrucción y capacitación presencial.
- La mezcla o combinación de la tecnología instruccional con actividades concretas para crear un efecto armónico de aprendizaje y trabajo.

Por su parte, Carman (2000), citado por Osorio (2011) propone cinco elementos en el modelo híbrido que guardan similitudes en cuanto a la importancia de los eventos sincrónicos y la evaluación mencionada por Casamayor (2008), donde tanto el aprendiz como el instructor

participan al mismo tiempo teniendo en cuenta el tiempo personal, espacio para el desarrollo de las habilidades, satisfacción y motivación del aprendiz para, de manera autónoma ejecutar las actividades bajo su propio ritmo y tiempo.

Por otro lado, la colaboración es un elemento de interacción social presente tanto en el grupo de estudiantes como en el instructor, y juega un papel relevante en el desarrollo de actividades en donde la autonomía es primordial para la consecución de los objetivos de aprendizaje apoyados en el proceso de evaluación.

De acuerdo a lo anterior, Valiathan y Lozano (2002), citado por Chiappe & Manjarrés (2008) coinciden en afirmar que: “el término blended learning es usado para describir el aprendizaje que mezcla varios eventos basados en actividades educativas, incluyendo asistencia presencial en el salón de clase, aprendizaje a distancia (sincrónico) y aprendizaje autónomo, entre otros” (p.130).

Considerando lo anterior, para la investigación en curso, será tomado como referente principal el concepto de Blended learning, complementándolo con el tipo *Blended transformador* de la clasificación de Graham (2006), citado por Osorio (2011) que tiene un sentido constructivista, pues integra herramientas externas como tutoriales, videos con situaciones problema y foros como apoyo para que los bibliotecarios construyan conocimiento de una manera continua a través de la interacción social.

6. Descripción del Ambiente de Aprendizaje

Este capítulo describe el diseño del ambiente de aprendizaje, los roles del bibliotecario, del tutor y de las TIC, la técnica de aprendizaje, la estrategia de aprendizaje con las sesiones presenciales y virtuales que responden a las características de la población y promueve el buen trato hacia la comunidad, a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010 para las bibliotecas públicas de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba.

6.1. Diseño de ambiente de Aprendizaje

Es oportuno mencionar que el ambiente de aprendizaje orientado al desarrollo humano tiene una intencionalidad formativa autónoma que potencia los aspectos socioafectivos, cognitivo y físico-creativo. Según Guardia (2013)

El sujeto debe interactuar en estos espacios para aprender ciertas actitudes, conocimientos y habilidades que son fundamentales en la vida dentro de la sociedad que lo enmarca; en otras palabras, el sujeto, para desarrollarse en el sentido socialmente deseable y para hacerlo de manera integral, esto es, en las tres dimensiones, necesita unos aprendizajes que resultan esenciales, fundamentales y necesarios, pues sin ellos le será difícil obtener las experiencias y estímulos necesarios para su desarrollo (p. 26)

El ambiente de aprendizaje llamado “*Gasqua, (yaskua), transformado saberes*”, es un vocablo de la lengua indígena *Muysccubum*, cuyo significado, según Gómez (2015) es ‘transformarse’ y hacerse un buen hombre. Teniendo en cuenta que el propósito es retomar el origen ancestral de los muiscas, cultura indígena de los municipios de Chía, Cajicá, Sopó, La Calera y Suba ubicados en el altiplano cundiboyacense, *Gasqua*, representa este componente ancestral, la búsqueda de la esencia del ser que se materializa en los bibliotecarios y bibliotecarias como portadores del saber del territorio, cuya transformación es continua, y parte de su repertorio de habilidades sociales y conocimientos sobre los servicios bibliotecarios, que se reflejan en la consciencia sobre el buen

trato que todos los individuos merecen como parte de un tejido más global, como lo es el del territorio, donde se entretujan las conexiones entre los hombres y los procesos que rodean la vida, y la relación con el otro como la principal característica en el entorno de aprendizaje en la biblioteca pública. La Figura 1 ilustra el logo del nombre del ambiente mencionado, que es el resultado del crecimiento de una semilla, la cosecha y el fruto transformado en el trabajo colaborativo de los bibliotecarios que trabajan colectivamente.



Figura 1. Gasqua Transformando Saberes

Fuente: Elaboración propia

La estrategia pedagógica contó con cuatro fases, cuyos nombres están vinculados con las experiencias de formación grupal de las comunidades indígenas colombianas, que fueron recopiladas por la Escuela de Formación Indígena Nacional (EFIN) en el 2016.

El acceso al curso virtual se realizó a través de la plataforma en Moodle de Virtual Sabana con el número de identificación de cada participante, previa inscripción autorizada por el administrador de la plataforma.

En la sesión presencial, la muestra seleccionada para el estudio recibió información de las características generales del curso: *Gasqua: transformado saberes* a los bibliotecarios y

bibliotecarias participantes, los objetivos de aprendizaje, la presentación del curso virtual con las funciones propias de Moodle, y otras condiciones como el perfil de la Tutora, la flexibilidad en el tiempo de dedicación semanal acorde a la cotidianidad de la bibliotecas pública municipales y rurales, las actividades de las sesiones presenciales y virtuales, el acompañamiento continuo del Tutor y la evaluación del proceso. Asimismo, se aclaró con los participantes que la participación en el curso no tenía retribución económica o entrega de certificado alguno por parte de la Universidad de La Sabana, lo cual se acompañó de la firma de un consentimiento informado.

6.2. Módulos de implementación de la Estrategia Pedagógica

La estrategia pedagógica está compuesta por cuatro módulos establecidos organizados en previo, sensibilización, servicios bibliotecarios y aplicación, cuya explicación puede verse en la Figura 2.



Figura 2. Módulos Ambiente de Aprendizaje

Fuente: Elaboración propia.

El diseño modular del Ambiente de aprendizaje, está establecido con tonalidades de morados y pasteles que descansan la vista e instrucciones sencillas de consulta de recursos diseñados por la

investigadora y recursos externos evaluados por su pertinencia así como el uso recurrente de herramientas como foros asincrónicos y subir tareas en diferentes formatos por el estudiante, cuando se trató de un formato nuevo, se compartieron tutoriales externos para apoyar la integración de las TIC, la creación de contenidos y la manera como se estableció la evaluación.

La presentación de los módulos está establecida en formato rejilla para una visualización por módulos con el nombre de la actividad, mensaje de bienvenida y propósito, la duración por semana según las fechas planteadas en el cronograma y la configuración propia de Moodle que es secuencial en el diseño del ambiente de aprendizaje.

6.3. Contenido Del Ambiente de Aprendizaje.

A continuación, se describe los cinco módulos. El diseño del módulo previo: ***Preparando el terreno*** contiene las actividades de introducción al Ambiente de aprendizaje: ‘*Gasqua, transformado saberes*’, presentado a los bibliotecarios y bibliotecarias como a las autoridades locales a través de un corto video que contiene las generalidades de cómo realizar el ingreso, el uso de la plataforma y la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas según la propuesta de Loya (2014).

En general, se abordaron los conocimientos previos en habilidades sociales y la aplicación de los instrumentos propios de la investigación como el Test de las competencias tecnológicas básicas con base en la propuesta de índice de competencias para el campo bibliotecario de OCLC con WebJunction (2015) y el instrumento de Autodiagnóstico de las Habilidades Sociales y la encuesta de los servicios bibliotecarios consolidados en un formulario de Google, que se complementó con la entrevista estructurada en la sesión presencial.

Los siguientes tres módulos son virtuales los cuales son consecutivos a los conocimientos previos. En el módulo de sensibilización: ***La Germinación de la semilla***, fue necesario abordar la

práctica las habilidades sociales y la comprensión del buen trato en contexto, es decir en la biblioteca pública de una manera individual y grupal por medio de la presentación de una situación problema cuya solución se realizó con la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas que invita a la construcción colectiva del conocimiento.

El módulo de servicios bibliotecarios: *Cosecha de formación* se buscó que de manera individual se distinguieran los servicios bibliotecarios de consulta, referencia y formación de usuarios a través de una situación problema con la metodología de Aprendizaje basado en problemas.

Por último, el módulo de aplicación: *Transformación de los saberes* tuvo como propósito llevar los conocimientos aprendidos a una actividad real del servicio de formación de usuarios fomentando el buen trato con los usuarios de la Biblioteca Pública donde laboran los participantes.

Las actividades del ambiente de aprendizaje se ejecutaron mensualmente con excepción de la actividad No. 11, que tuvo un tiempo de duración de 2 semanas.

6.4. Roles del Ambiente de Aprendizaje

A continuación, se describen los roles fundamentales en el ambiente del aprendizaje diseñado: tutor, bibliotecario y las TIC cuyas características particulares facilitan el aprendizaje secuencial y se relacionan en la ejecución del qué, para qué, cómo y con qué de la estructura definida.

6.4.1. Rol del Tutor

El tutor ocupó el papel de facilitador de aprendizaje en las sesiones presenciales y virtuales, siguiendo el enfoque constructivista, la formación en el desarrollo social y emocional y la metodología de Aprendizaje basado en problemas. El Tutor se concibe con las siguientes características:

- Elabora un diagnóstico para conocer el estado de las competencias informáticas del bibliotecario acerca del uso de las tecnologías con las que cuenta la biblioteca y el contexto social, político y cultural de la Biblioteca Pública y su comunidad.
- Diseña el ambiente de aprendizaje según el modelo pedagógico establecido y reflexiones del contexto.
- Se capacita para el manejo del Ambiente de aprendizaje e indagar los conocimientos previos de los servicios bibliotecarios básicos, así como el buen trato y su relación para la prestación del servicio en la Biblioteca Pública.
- Presenta y/o diseña los tutoriales en el manejo de herramientas tecnológicas que se utilizan en las actividades individuales y en grupo.
- Se forma continuamente según las tendencias tecnológicas y las necesidades de la Biblioteca Pública, lo cual le permitirá responder las inquietudes de los bibliotecarios.

Con respecto a la Estrategia de desarrollo, vale la pena mencionar que el tutor tiene como responsabilidades:

- Orienta la estrategia de enseñanza-aprendizaje de manera consciente para construir y lograr los objetivos de aprendizaje de manera significativa.
- Motiva la construcción de conocimiento colaborativo a partir de los conocimientos previos.
- Guía el proceso de búsqueda, recuperación, selección y evaluación de la información como principios de los servicios de referencia y formación de usuarios bajo la metodología ABP.
- Resuelve las inquietudes durante la ejecución de las actividades a través de los métodos y técnicas individual y grupal empleadas. De igual forma, despejar las dudas imprevistas que surjan en los bibliotecarios.

- Reflexiona las prácticas pedagógicas para mejorar y fortalecer la enseñanza del área disciplinar a partir de la retroalimentación de las actividades y seguimiento
- Retroalimenta los resultados de las actividades realizadas con el fin de lograr que el bibliotecario identifique sus fortalezas y debilidades como parte de la evaluación.

6.4.2. Rol del Bibliotecario

El principal rol del bibliotecario como sujeto protagónico y activo en el aprendizaje, es el compromiso en su proceso de formación para la vida y utilizar, como lo menciona Loya (2014) “estrategias de razonamiento para combinar y sinterizar información” (p.35). De igual manera, el bibliotecario se caracteriza por:

- Identificar la necesidad de aprendizaje para entender la información y desarrollo de conocimientos significativos.
- Identificar la importancia del uso de la información de manera ética en el contexto de la Biblioteca Pública.
- Validar las experiencias y conocimientos adquiridos que le permitirán modificar las ideas concebidas y conocimientos previos, lo cual representa una construcción propia en su entorno.
- Explicar a sus compañeros los conocimientos adquiridos para un mayor afianzamiento del aprendizaje.
- Participar de las actividades individuales y grupales propuestas en la estrategia pedagógica semipresencial.
- Aplica los principios del aprendizaje significativo y las estrategias didácticas en el diseño o fortalecimiento de los servicios de consulta en sala, referencia y formación de usuarios

autónomos en la Biblioteca Pública con la comunidad y otras bibliotecas de manera colaborativa.

- Practica la estrategia de búsqueda de información con el fin de consolidar un criterio crítico y autónomo en la evaluación de la información.
- Busca información que considerará necesaria para comprender y resolver el problema planteado.
- Fortalezca las habilidades sociales para incentivar el trabajo colaborativo y acciones de buen trato en la comunidad.
- Distingue los servicios de consulta en sala, referencia y formación de usuarios, que generaran un posible impacto positivo en la comunidad.
- Valora la Biblioteca Pública como una herramienta útil en su proceso de formación.

6.4.3. Rol de las TIC

Las TIC como mediadoras del proceso de enseñanza-aprendizaje en mención, tienen como funciones:

- Conocimientos de la plataforma Moodle y las herramientas digitales empleadas por el Tutor.
- Se incentiva la autonomía y confianza del bibliotecario en el uso de las tecnologías a través de la construcción de aprendizaje.
- Se genera el uso de herramientas y recursos educativos Web en el Ambiente de aprendizaje por el bibliotecario.
- Acceso a herramientas de búsqueda de información, en el Ambiente de aprendizaje B-Learning.

- Se promueve las competencias de ciudadanía digital de los bibliotecarios como agentes activos en la formación política y democrática en la biblioteca.
- Se incentiva el uso de herramientas digitales como el procesador de datos, PowerPoint y Mural.ly o Cacao en las actividades de enseñanza y aprendizaje en la Biblioteca Pública.

6.5. Estrategia Didáctica: Aprendizaje Basado en Problemas

Partiendo de la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas y centrado en el aprendizaje del estudiante proveniente de las adaptaciones realizadas en la Universidad de Aalborg en 1974 (Enemark & Kjaersdam, 2008), fueron planteadas las actividades de este ambiente de aprendizaje, cuyo objetivo fue resolver una situación problema con apoyo del facilitador para que los participantes indagaran en el ejercicio de forma amplia y significativa.

Entre los principios destacados de la metodología ABP, se encuentra la solución de problemas reales de manera creativa e innovadora, lo cual se ajusta a los objetivos de la investigación, pues con el apoyo de conocimientos actualizados de diferentes disciplinas como la bibliotecología, la administración y la pedagogía, se busca que los bibliotecarios -estudiantes y los Tutores, se centren en el aprendizaje y no en la enseñanza, como proceso activo de investigación basado en su interés y la experiencia, logrando el desarrollo de soluciones alternativas a situaciones de su cotidianidad laboral.

Así mismo, es importante mencionar que la metodología ABP favorece la comunicación de ideas, pensamientos, experiencias y valores entre los participantes y el Tutor a través de exposiciones del problema y de las soluciones en las sesiones indicadas, para lo cual se les permitirá resolver por sí solo problemas nuevos.

Adicional a lo anterior, la metodología incentiva el trabajo colaborativo, así como el desarrollo de habilidades sociales, actitudes y valores para la formación personal y profesional de los

participantes, de tal manera que los problemas planteados puedan ser resueltos también desde la individualidad y la responsabilidad tanto al interior como al exterior de la Biblioteca Pública.

Por ello, es importante definir el rol del Tutor como un mediador de enseñanza y la función de las TIC en este proceso y su asignación a las sesiones presenciales y virtuales de la modalidad B-Learning. En este sentido, en el ambiente de aprendizaje se establecieron las etapas de ABP con base en la propuesta de Loya (2004) de la siguiente forma:

- Presentación del escenario: exposición de la situación problema a través ayudas como un video animado diseñado por la investigadora. Durante esta etapa, el tutor resolverá las inquietudes y se identificarán los conceptos a través de los foros establecidos en el módulo dos y tres.
- Definición del problema: El Tutor apoyará la definición del problema mostrado en los videos, para ser trabajado en grupos.
- Lluvia de ideas: A partir los conocimientos previos que tienen los participantes sobre el tema, se generará una discusión donde se delimitarán las hipótesis para la solución de la situación problema, que posteriormente serán presentadas y validadas en una siguiente etapa.
- Trabajo de investigación: Se definen las fuentes y recursos de información internos y externo que se usarán para su exploración en la Biblioteca Pública y se adelanta la evaluación de la información a través de la práctica de las habilidades informacionales.
- Solución parcial o total del problema: Es la interpretación de la información recopilada y comparada con las hipótesis presentadas en la primera etapa, donde se ratifican o cambian los conocimientos previos. La solución parcial o total puede aportar a la identificación de temas que no se abarcaron desde el principio de las etapas.

6.6. Estrategia Pedagógica B-Learning

6.6.1. Objetivos de Aprendizaje

- Objetivo General

Incentivar el aprendizaje del buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010, en los bibliotecarios de Cajicá, Chía, Sopó La Calera y Suba.

A continuación, la Figura 3, describe los objetivos de aprendizaje

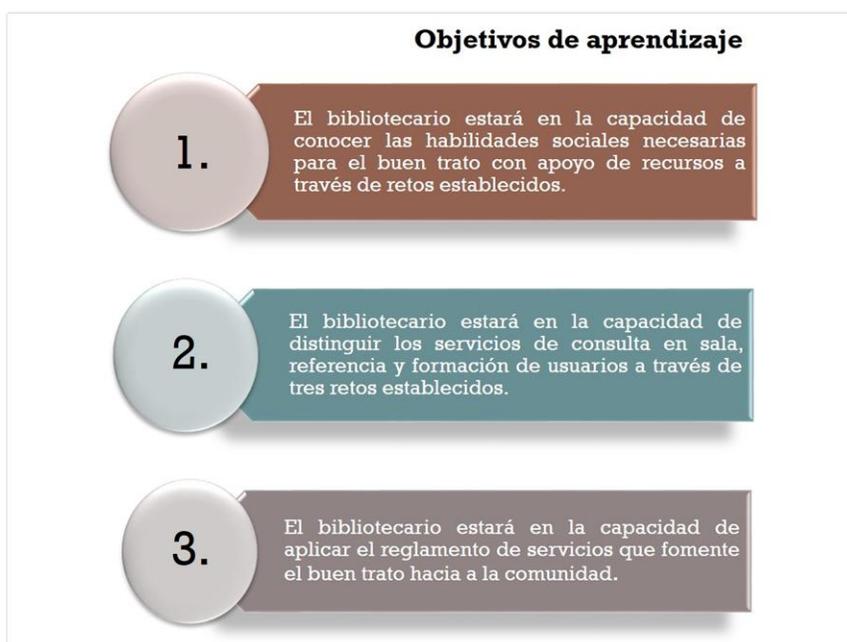


Figura 3. Objetivos de aprendizaje

Fuente: Elaboración propia.

6.6.2. Descripción Estrategia Pedagógica

En esta sección del documento, se da a conocer la planeación y contenido secuencial de las sesiones de la estrategia pedagógica incorporando variables como el tiempo, las actividades diseñadas, los recursos a emplear y la evaluación. La Tabla 2 muestra las características del Módulo previo.

Tabla 2. Módulo Previo: Preparando el Terreno

TUTORA			
CAROLINA DIAZ SALAZAR			
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CUNDINAMARCA			
PREPARANDO EL TERRENO			
MÓDULO PREVIO (Semi -presencial)			
El módulo previo contiene la presentación y actividades de la estrategia pedagógica a las autoridades locales y bibliotecarios participantes. Igualmente, generar motivación para la participación del bibliotecario en las actividades individuales y grupales propuestas.			
TIEMPO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
1 hora	<p>El Ambiente de aprendizaje será presentado a través de un video con las generalidades del curso; el uso de la plataforma y la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas según la propuesta de Loya (2014) a las autoridades locales y bibliotecarios.</p> <p>También se presentará una infografía con las convenciones de las actividades que el bibliotecario encontrará: Foros, herramientas recomendadas, actividades individuales y grupales, evaluación y contacto.</p> <p>Para dar inicio a las actividades del Ambiente de aprendizaje, los bibliotecarios recibirán en el correo electrónico personal, el acceso al formulario del autodiagnóstico de las habilidades sociales y el formulario de competencias tecnológicas básicas con base en la propuesta de WebJunction.</p> <p>Los resultados bajos de las competencias tecnológicas, permitirá tomar la decisión de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad • Computadores • Formulario de Competencias TIC • Producción de video • Correo electrónico • PowerPoint • Mural.ly • Cacao <p><i>Ver anexo No. 1 Competencias tecnológicas básicas</i></p> <p><i>Ver anexo No. 2 Foro SQA: Lo que sé, lo que quiero saber y lo que aprendí</i></p> <p><i>Ver anexo No. 3 Formato Criterios TIGRE (Galvis, 21012) a través del link: Criterios TIGRE Disponible en:</i></p>	<p>El Tutor revisará los resultados del diagnóstico de las competencias informáticas y brindará una retroalimentación personal a los bibliotecarios en la sesión presencial.</p> <p>El tutor realizará seguimiento continuo del ingreso y desarrollo de las actividades en la plataforma por los bibliotecarios cada tres días a través de del correo electrónico</p> <p>Con mensajes recordatorio de las fechas de entregas y fomentar la participación a través de respuestas de las inquietudes por</p>

	<p>continuidad de los participantes en el Ambiente de Aprendizaje.</p>	<p>http://aportetigre.bl.ogspot.com.co/</p>	<p>correo electrónico.</p>
<p>45 minutos</p>	<p>Se enviará al correo personal del bibliotecario el usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma Moodle.</p> <p>Actividad No. 1: Foro: “Mis inquietudes de Gasqua”</p> <p>El foro tiene como fin de plasmar las inquietudes del funcionamiento y desarrollo de actividades como una herramienta colaborativa del Tutor y los participantes durante el curso.</p> <p>Actividad No. 2: Lo que sé y lo que quiero saber de las habilidades sociales</p> <p>El bibliotecario descarga el organizador gráfico SQA y registrará <i>lo que sabe y lo que quiere saber</i> de las habilidades sociales en la labor como bibliotecario. En la primera columna se identificará los conocimientos previos que le permitirá al Tutor un punto de partida con los participantes. Con respecto a lo que quiere saber, se tomara decisiones si las expectativas son acordes con el contenido de la estrategia pedagógica.</p>	<p><i>Ver anexo No. 4 Rúbrica Coevaluacion participación en el mural.</i></p>	<p>El Tutor retroalimentará través de comentarios el gráfico SQA diligenciado de manera individual por los bibliotecarios con el fin de continuar su motivación.</p> <p>El tutor presentará el gráfico SQA con la recopilación de lo que saben y les gustaría aprender para que conozcan los aportes del grupo.</p>
<p>60 minutos</p>	<p>La Columna de <i>Lo que aprendí</i>, será diligenciada cuando el Tutor lo indique en una próxima actividad.</p>		<p>Los bibliotecarios presentarán la autoevaluación de la participación del foro: La semilla y la sobra según los criterios de TIGRE.</p> <p>La evaluación definida para el Foro: <i>Empecemos el tejido del ser colectivo en</i></p>

**120
minutos**

El archivo diligenciado será compartido en el espacio y tiempo según el cronograma establecido por el Tutor.

Actividad No. 3: Foro: la semilla y la siembra.

La actividad tiene como finalidad que el bibliotecario diseñe en PowerPoint un gráfico que responda a las preguntas: ¿Quién soy? Y ¿Por qué es importante ser bibliotecario? Después, subir el material al Foro cuya participación grupal estará establecida con los criterios TIGRE.

Actividad No. 4: Empecemos el tejido del ser colectivo en Mural.ly o Cacao.

Se presentará un video introductorio que describa el significado de las habilidades sociales.

La apertura al mapa colaborativo se realizará por grupos cuyo objetivo es la representación de quiénes son los bibliotecarios, sus habilidades sociales y la importancia de su cargo en la sociedad con base en las respuestas del gráfico de PowerPoint el cual fue realizado de manera individual.

La herramienta sugerida es Mural.ly o Cacao cuyo tutorial estará disponible en Gasqua.

Mural.ly o *Cacao* es la coevaluación a través de una rúbrica que contiene criterios de trabajo en equipo colaborativo en cual será revisado entre los grupos establecidos por el Tutor.

El grupo determinará el compañero que compartirá el mural de cada grupo en el foro: “La semilla y la siembra” como síntesis del ejercicio.

Fuente: Elaboración propia.

Posterior al Módulo previo, la Tabla 3, evidencia la construcción del módulo de Sensibilización ‘Germinando La Semilla’.

Tabla 3. Módulo de Sensibilización Germinando La Semilla

GERMINANDO LA SEMILLA MÓDULO DE SENSIBILIZACIÓN (Semi-presencial)			
El módulo tiene como objetivo buscar una solución colaborativa de una situación problema que permitirá la práctica o germinación de las habilidades sociales de los bibliotecarios y la solución a través de tres retos con apoyo de la metodología de Aprendizaje Basado en Problemas y el conocimiento del servicio bibliotecario de referencia.			
TIEMPO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
60 min	<p>Actividad No. 5: ¿Cómo Gerardo podría encontrar el rumbo de la biblioteca de Chilote</p> <p>Se presenta la situación problema de la biblioteca pública de Chilote a través de un video realizado en Renderforest.</p> <p>Situación: La biblioteca pública de Chilote.</p> <p><i>Gerardo es un bibliotecario que llegó hace seis meses a la biblioteca del municipio de Chilote. Él no recibió un empalme para guiar los servicios y actividades de la biblioteca. Por esta razón, él cree que va a perder el tiempo porque es más provechoso manejar cuentas como aprendió en la Tecnología</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad • Programa Renderforest • Computadores • Word • Mural.ly • Material bibliográfico <p><i>Ver: Formato Criterios de participación del Foro TIGRE (Galvis, 21012) a través del link: http://aportetigre.blogspot.com.co/</i></p> <p><i>Ver anexo No. 5 Consulta de fuentes de información.</i></p>	<p>La coevaluación se realizará con los criterios de TIGRE a través del formato establecido que evaluará en parejas el desempeño durante el foro según la asignación del Tutor.</p> <p>En el reto No 2 las parejas diligenciarán el formato de Rúbrica de evaluación de la consulta de fuentes de información y</p>

contable que realizó y no atender a la gente en la recepción todo el día.

Además, según le dijeron, no puede tomar decisiones sin que el Alcalde lo apruebe y siente frustración porque sus compañeros le dicen que no hace nada sino abrir la biblioteca y ver Internet todo el día pese a que tiene un trato cordial con ellos.

En el tiempo transcurrido en la biblioteca, ha conocido algunos usuarios. La Rectora María conoce de literatura y suele llevar libros para sus clases. Sin embargo, envía a los estudiantes que se portan mal a la biblioteca. Gerardo solo se le ocurre decir que limpien el polvo de los libros, pero le gustaría decirle a la señora María que no vayan los niños a la biblioteca porque le molesta el bullicio, pero no se atreve porque ella lo postuló al cargo de bibliotecario.

Ana, es un adolescente que le gusta escuchar música en el computador e investigar sobre ciencia para ayudar a solucionar las tareas con sus compañeros, pero no le gusta interactuar con Gerardo porque dice que es aburrido y malgeniado. A medida que pasan los días, viene menos gente y Gerardo se siente más aburrido en la biblioteca.

Acceso al video:
<https://youtu.be/70Zi6ciMoQQ>

*Ver anexo No. 6
Rúbrica consulta
de fuentes de
información.*

*Ver anexo No. 7
Rúbrica
Autoevaluación de
la germinación de
mi semilla.*

*Ver anexo No. 6
Rúbrica consulta
de fuentes de
información.*

recibirán la retroalimentación del Tutor.

El Tutor realizará la retroalimentación del formato SQA de manera grupal.

La autoevaluación le permitirá al bibliotecario evaluar su desempeño en la resolución del problema de Gerardo y poner en práctica en su biblioteca pública.

El reto No. 1 consiste en ofrecer alternativas de solución del problema de la biblioteca pública de Chilote según el personaje asignado a cada pareja (Gerardo, María y Ana). Se presenta preguntas orientadoras para buscar una solución y plasmarlas en el foro.

Preguntas orientadoras

60 min

1. ¿Cuál es el problema identificado?
2. ¿Qué haría para solucionar el problema?
3. ¿El personaje asignado tiene habilidades sociales, ¿Cuáles?

Actividad No. 6: Búsqueda de información

El reto tiene como objetivo la exploración de recursos externos para encontrar respuestas más acertadas a través de la consulta de material como se describe a continuación:

- Los bibliotecarios en parejas realizarán las siguientes tareas:

1. Consulta de los tutoriales de Youtube: **Habilidades informacionales, fuentes de información y estrategias de Búsqueda** las cuales son los conocimientos básicos de la prestación del servicio de referencia.

2. Los bibliotecarios descargarán el formato de consulta de fuentes de información y subirá en la actividad el resultado de la búsqueda.

60 min

3. En el anterior foro, responderán las similitudes y semejanzas con las soluciones planteadas que tiene como fin verificar las respuestas con la nueva información de los autores consultados.

En las actividades en pareja se espera que se ponga en práctica de las habilidades sociales y se comprenda las condiciones del buen trato como el trato respetuoso, escucha activa y empatía.

Actividad No. 7: Gerardo tiene el rumbo de la biblioteca pública de Chilote

Se adelantará las siguientes tareas:

1. Con la información recopilada en la actividad de búsqueda de información en el formato de consulta de fuentes, las parejas conformadas ingresarán a PowerPoint, Mindomo, Mural.ly o Cacao y represente de manera precisa y en consenso la solución del caso de Gerardo.
 2. Compartir el mural realizado en formato imagen (JPG o PNG) y subirlo al foro general.
 3. El Tutor compartirá la retroalimentación en el cierre del foro.
 4. Descarga el formato SQA (Lo que aprendí, Lo que me gustaría aprender y Lo que
-

- aprendí) enviado en la actividad SQA del primer módulo y se diligencia la última columna con los conocimientos aprendidos hasta el momento.
5. Diligenciar la autoevaluación de desempeño en la solución del problema

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 4 muestra la planeación el *Módulo de servicios en Formación: Cosecha de Formación*

Tabla 4. Módulo de servicios en Formación: Cosecha de Formación

COSECHA DE FORMACION MÓDULO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (virtual)			
El módulo de servicios bibliotecarios se presenta una situación problema, “In internet se encuentra todo” donde con las habilidades informaciones cosechadas, se podrá solucionar de manera individual una situación que aqueja a algunos bibliotecarios. Para ello, es necesario seguir los retos planteados con base en el Aprendizaje Basado en Problemas y distinguir los servicios bibliotecarios de consulta en Sala, referencia y formación de usuarios.			
TIEMPO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
60 min	<p>Actividad No. 8: ¿Por dónde empezar?</p> <p>Se presenta la situación: “En internet se encuentra todo” en formato video.</p> <p><i>Diana es una joven estudiante de Administración de empresas en la modalidad virtual que asiste por primera vez a la biblioteca pública cuyo objetivo es buscar información de determinado tema. Cuando llega a la biblioteca nota una señalización ubicada en las estanterías, pero no sabe dónde exactamente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Material bibliográfico • Tutorial Easelly <p><i>Ver anexo No. 8 Rúbrica ¿Cómo manejamos el problema?</i></p>	<p>El bibliotecario recibirá la Rúbrica: ¿Cómo manejamos el problema? con retroalimentación del Tutor.</p> <p>En el reto No 2 el bibliotecario recibirá la retroalimentación del Tutor a través de la Rúbrica de Evaluación de la</p>

	<p><i>puede encontrar la información y tampoco encuentra computadores para consultar el catálogo.</i></p> <p><i>Se acerca al escritorio del bibliotecario y menciona el tema que está consultando. Sin embargo, de manera despectiva le indica que es probable que encuentra la información en la cuarta estantería donde está señalizado el área determinada. Diana se dirige a las colecciones y encuentra en los anaqueles con otros temas relacionados.</i></p> <p><i>Nuevamente, se acerca al bibliotecario para solicitar un libro en préstamo, pero le informan que los libros no se prestan a domicilio por esta razón el bibliotecario toma un computador donde según ella: en Internet se encuentra todo.</i></p> <p><i>Tras varios minutos, Diana encuentra en la lista de resultados del buscador Web decide copiar y pegar en el programa de procesador de palabras. Se retira de la sala de consulta y piensa: en Internet se consigue todo.</i></p> <p><i>Video disponible: https://www.youtube.com/watch?v=nv7XFqJr0Eg</i></p> <p><i>El participante de manera individual identifica el problema y presenta soluciones del caso para participar en el foro.</i></p>	<p><i>Ver anexo No. 6 Rúbrica consulta de fuentes de información.</i></p> <p><i>Ver anexo No. 9 Cuestionario conocimientos básicos de servicios bibliotecarios.</i></p> <p><i>Ver Anexo 10. Formato propuesto de mejoramiento servicio de consulta en sala, referencia, Formación de usuarios</i></p> <p><i>Ver Anexo 11. Rúbrica coevaluación infografía de los servicios de búsqueda de información</i></p>	<p>consulta de fuentes de información.</p> <p>El bibliotecario podrá acceder al cuestionario y pondrá a prueba los conocimientos de los servicios de búsqueda de información como se describe en el anexo 9.</p> <p>En el formato de propuesta de mejoramiento de servicio de consulta en sala, referencia y formación de usuarios recibirá retroalimentación de Tutor.</p> <p>Los bibliotecarios en parejas diligenciarán la coevaluación de las infografías realizadas.</p>
--	---	---	---

60 min

Una vez sea cerrada la entrega en la fecha determina por el tutor, el bibliotecario realizará la autoevaluación.

Actividad No. 9: Búsqueda de información.

120 min

Se podrá en prácticas las habilidades informacionales a través de la consulta de fuentes de información con mayor criterio y podrás evaluar las similitudes y diferencias con las ideas generadas en el reto No. 1 las cuales quedarán plasmadas en el foro.

Actividad No. 10: Llega la cosecha de la formación: servicios bibliotecarios.

Se inicia con una infografía breve de los servicios que apoyan la búsqueda de información y una presentación en PowerPoint de las características de cada uno de ellos.

Asimismo, se invita al bibliotecario a responder un cuestionario, recurso de Moodle, para que conozca sus conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos.

Para continuar con el desarrollo y mejoramiento de los servicios de su biblioteca, se invitará a diligenciar una lista de chequeo que contiene las condiciones básicas de los tres servicios.

En la última tarea, los bibliotecarios que trabajan en la misma biblioteca o cuyo responsable sea una sola persona, a presentar de una manera sencilla y creativa a la comunidad: por qué ofrecen el servicio de consulta en sala y referencia con el sello del buen trato.

Para ello, invitamos a los bibliotecarios a consultar el tutorial de Easelly o Canva, herramientas para realizar infografías que se publicarán en la pantalla informadora o recepción de manera impresa

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, la Tabla 5 evidencia el módulo *Transformación de Saberes*.

Tabla 5. Módulo Transformación de Saberes.

TRANSFORMACION DE SABERES FASE DE APLICACION (virtual)			
El módulo de aplicación consiste en promocionar los servicios de consulta en sala, referencia y formación de usuarios a través de acuerdos de convivencia (reglamentos) que transforme los saberes de la práctica de habilidades sociales y las condiciones de buen trato de los bibliotecarios a la comunidad de una manera creativa y sostenible.			
TIEMPO	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
180 minutos	<p>Actividad 11: Servicio de formación de usuarios</p> <p>La actividad tiene como fin diseñar y presentar una estrategia de aprendizaje del acuerdo de convivencia que reemplace el reglamento de servicios donde se involucre la comunidad de la biblioteca a través productos con uso de las TIC como cortometrajes, capsulas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad • Computador • Cámara fotográfica • Técnicas de animación <p><i>Anexo 12. Rúbrica coevaluación servicio de información de usuarios.</i></p>	<p>La evaluación se realizará a manera de coevaluación donde por bibliotecas públicas se evaluará el trabajo realizado.</p>

informativas, técnicas de animación, infografías, etc.

La propuesta se realizará con un documento guía para realizar el trabajo colectivo.

Fuente: Elaboración propia

6.6.3. Evaluación Estrategia Pedagógica

El proceso de evaluación constructivista tiene como intención la reflexión e interpretación de la enseñanza y aprendizaje que determina saber qué pasó con las estrategias de enseñanza y cómo están ocurriendo los aprendizajes de los alumnos, siendo la manera más precisa de poder verificar si el proceso de enseñanza tiene un carácter adaptativo como lo mencionan Díaz & Hernández (2002).

En el ambiente de aprendizaje, *Gasqua: transformando saberes*, la enseñanza adaptativa o continua permite tomar decisiones en la enseñanza y aprendizaje en el inicio, transcurso y final del proceso, con el fin de indagar aspectos como el ingreso a la plataforma y desarrollo de las actividades planteadas. Por esta razón, la estrategia pedagógica contiene una evaluación, autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, procesos que brindan una mayor retroalimentación a los participantes.

El seguimiento semanal de las actividades en *Gasqua, transformando saberes* en cada uno de los casos, se realizó a través de mecanismos de comunicación como el foro de inquietudes en el curso virtual, mensajería instantánea de VirtualSabana, grupo en WhatsApp, llamadas telefónicas y mensajes por correo electrónico.

6.6.4. Resultados Pilotaje del Ambiente de Aprendizaje

La intención del pilotaje fue realizar una prueba de los instrumentos aprobados por los expertos y el diseño instruccional del ambiente de aprendizaje con un público con características

similares a la muestra de la investigación que en este caso fue la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas de la localidad de Suba en Bogotá, cuyas características de tamaño, acceso público, oferta de servicios son semejantes a las bibliotecas municipales de Cundinamarca.

Se solicitó la autorización a la Gerencia de la Red de Biblioteca del Distrito, Biblored para ejecutar el pilotaje en la biblioteca mencionada y se adelantaron los permisos correspondientes a la autorización de ingreso a Virtual Sabana por parte de la investigadora, en el Centro de Tecnologías para la Academia (CTA).

La presentación de *Gasqua* se realizó el 6 de febrero de 2018 a la Coordinadora de Sala, la técnico referencista y una auxiliar de la biblioteca local de Suba, quienes aceptaron participar de manera voluntaria en el pilotaje. Para ello, se dispuso de computadores portátiles, servicio de conectividad Wifi y una mesa aislada de los usuarios que se encontraban en la sala en la mañana. Se validaron los instrumentos del autodiagnóstico de habilidades sociales y conocimientos de servicios bibliotecarios elaborados en la herramienta de formulario de Google, donde se sugirió mejorar la redacción de las preguntas No 4 y 5 del cuestionario.

Los tres participantes ingresaron con el usuario y contraseña asignada a la plataforma de Virtual Sabana y se procedió a presentar el video introductorio, el foro “Mis inquietudes de Gasqua y se adelantó la actividad: *Lo que sé, Lo que quiero* saber del formato SQA, con el fin de indagar los conocimientos previos. De manera general se presentó el módulo 2: Germinación de la semilla- virtual, para adelantar las actividades establecidas de manera autónoma en el periodo de una semana. La investigadora adelantó durante las semanas siguientes el seguimiento del ingreso a la plataforma y envió correos electrónicos a los participantes, sin embargo, no obtuvo respuestas de ellos a través de este medio.

En la reunión de cierre realizada el 17 de abril, asistieron la técnico referencista y la auxiliar de la biblioteca, participantes del pilotaje, con el fin de recibir la retroalimentación del proceso de formación. La auxiliar de biblioteca no ingresó a la plataforma después de la sesión presencial con la investigadora por la falta de conectividad en su casa, a lo cual se sumaron las múltiples tareas como estudiante. Durante el tiempo del pilotaje se realizó el empalme a la dirección de biblioteca, impidiéndole una dedicación al curso en horas laborales.

Por su parte, la Técnico referencista mostró una posición colaboradora y expresó su gusto de aprender temas relacionado con su cargo y destacó que pese q que no es un *nativo digital*, siente curiosidad en general por el uso de tecnologías y los temas que influyen en mejorar el servicio de la biblioteca pública, indicando que exploró recursos en la Web para investigar un poco más sobre las habilidades sociales, como uno de los temas principales del curso. En cuanto a las dificultades presentadas, expresó que en la apertura de los archivos aparecieron ventanas emergentes de publicidad que no comprendía si eran parte de las herramientas del curso produciéndole desconfianza la consulta de los mismos. Durante la entrevista con la tutora se verificó que la participante ingresó desde un equipo público de la biblioteca, lo que explicó que la aparición de publicidad en ventanas emergentes se asoció al continuo uso de los equipos pues aún no existe un control diario de las condiciones de seguridad de software en la biblioteca.

La Técnico- referencista ingreso al módulo: Germinación de la semilla y a la primera actividad: *Gerardo, el bibliotecario de Chilote* y siguió las instrucciones de lluvia de ideas, según se indicaba. Sin embargo, no se continuó la discusión en el foro debido a que ambas participantes no participaron en el mismo.

En un segundo momento, se evaluó el contenido presentado a los participantes, la auxiliar de biblioteca destacó que es un tema implícito en la vida cotidiana pero que es necesario

conceptualizarlo, conclusión a la que llegó cuando respondió el autodiagnóstico que le permitió conocerse y reflexionar sobre su actuar en los entornos familiar y laboral, posibilitando esto, una identidad propia de biblioteca, y de sus empleados antiguos y nuevos, aspecto que podría favorecer el incremento en la asistencia de los usuarios.

En cuanto al tiempo establecido para el desarrollo de la actividad, la Técnico referencista, organizó el tiempo para dedicarse una hora en la semana y se cuestionó cómo remitir un mensaje claro y coherente en el foro de discusión, lo que implicó mayor tiempo dedicado a leer varias veces lo escrito antes de enviar su respuesta. Según su respuesta textual: “No es lo mismo hablar que escribir”.

La auxiliar de biblioteca expresó que el tiempo de una actividad semanal es acorde con el tiempo mínimo de dedicación para un trabajador que tiene otras responsabilidades, de manera que si se realiza cada 15 días, se perdería el hilo de las actividades.

En el diseño del ambiente de aprendizaje fue calificado como excelente la presentación de las instrucciones, uso y tamaño de la fuente, navegación y herramientas seleccionadas. Asimismo, aunque el acompañamiento del tutor fue calificado como positivo ya que indagó oportunamente las inquietudes en el funcionamiento de la plataforma a través de correo electrónico, se sugirió que se enviaran mensajes al correo electrónico como recordatorio de las fechas de las entregas, pues los participantes lo revisaban en determinadas horas del día. En el foro “Mis inquietudes de Gasqua” no se contó con la participación los tres bibliotecarios.

Entre las recomendaciones brindadas en el diseño, se sugirió ocultar los bloques de acceso a los módulos ubicados en la margen izquierda, para tener una única ruta de navegación, debido a que generaba confusión seguir el menú de la barra o las fechas de siguiente en la presentación de los módulos.

También como resultado del pilotaje, la Técnico referencista tomó la decisión de continuar en la fase de implementación de la estrategia pedagógica por su motivación por aprender el tema de las habilidades sociales y su disposición de tiempo y dedicación para realizar las actividades una vez a la semana.

7. Aspectos Metodológicos

7.1.Sustento Epistemológico

El enfoque seleccionado en la investigación es cualitativo, pues se basa en tres elementos importantes, según Hernández Sampieri & Mendoza (2010): la definición de una muestra que en este caso son los bibliotecarios, la identificación de procesos psicológicos particulares y subjetivos como sus emociones, habilidades sociales y significados, con el propósito de valorar la experiencia individual y la interacción con la comunidad y con la investigadora.

Asimismo, el enfoque cualitativo aborda realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos del pensamiento, que guían las acciones sociales como una fuente de conocimiento (Galeano, 2004). Por lo tanto es una oportunidad para conocer las lógicas que se entretajan en las bibliotecas municipales y rurales a través de las prácticas de los bibliotecarios, los significados, las creencias y las relaciones de la diversidad en una realidad propia de la biblioteca, así como las formas en las que enfrentan la vida diaria, la interacción con los usuarios y la relación con el grupo de trabajo de la biblioteca, realidades que comprende y sistematiza el investigador a través del contacto directo y permanente con los participantes y la perspectiva del análisis desde la particularidad de los fenómenos observados.

En este sentido, en la fase inicial la investigadora tuvo el rol de observadora y durante las sesiones presenciales del ambiente de aprendizaje, ejecutó la entrevista y aplicó el cuestionario con el fin de indagar los conocimientos previos en la práctica de los servicios bibliotecarios

contemplados en la pregunta de investigación, siendo estos insumos una oportunidad latente para generar el diseño y análisis de una estrategia pedagógica que vincule la enseñanza y el aprendizaje de los bibliotecarios.

7.2. Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es un Estudio de caso que siguiendo a Stake (1999) implica enfocar de manera selectiva la atención y los esfuerzos investigativos en esa realidad particular escogida. En este caso las Bibliotecas Públicas son unidades de análisis o múltiples casos con características particulares donde se concentra la práctica de las habilidades sociales que permiten el buen trato hacia la comunidad.

En esta dirección, puede afirmarse que la investigación contó con un estudio de casos múltiples, que implica según Stake (1999) escoger casos puntuales, conocerlos y saber cómo operan más allá de establecer sus diferencias. Otra característica de este tipo de diseños es el número de casos tomados para estudio, que según Eisenhardt, (1989), citado por Villareal & Landeta (2010), no debe ser inferior a 4 ni superior los 10.

Desde esta perspectiva, la interpretación que brinda cada uno de los bibliotecarios y bibliotecarias en unidades individuales o grupales según sea el caso de la biblioteca pública, fue registrada por la investigadora en el trabajo de campo, quien examinó los datos de cada unidad y después los compara entre ellos, precisando los significados implícitos y accediendo de esta forma a la comprensión de la experiencia humana que estará al alcance del lector de la investigación.

Asimismo, se toma como insumo la información del planteamiento del problema o antecedentes y marco teórico que brinda información de establecer un contexto propio y su posterior recolección a través de instrumentos cualitativos y posterior etapa de triangulación, análisis de resultados que detalle las similitudes y diferencias de cada uno de los casos. Por lo tanto, son estudios de caso

explicativo que profundiza cómo se manifiestan y qué secuencias de eventos lo precede, es decir, las causas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2010).

7.3. Población y Muestra

Según Hernández Sampieri & Mendoza (2010) la muestra es un subgrupo que es el reflejo de la población, por tanto, la población corresponde a los bibliotecarios de las Bibliotecas Públicas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y la muestra definida son los bibliotecario(a)s de las Bibliotecas Públicas de Cundinamarca, administradas por las Alcaldías locales que están integradas a la RNBP a excepción de la Biblioteca Pública Municipal de La Fagua, Chía, que fue invitada a pertenecer a la muestra con la cual se realizó la fase de pilotaje.

La muestra es de tipo no probabilística, por la aplicación de las técnicas e instrumentos en 20 bibliotecarios y bibliotecarias de los municipios de Chía, Sopó, La Calera, Cajicá y Suba, las cuales están ubicadas en La Sabana de Bogotá y Bogotá con el fin de acceder a los espacios en los horarios de atención establecidos.

La muestra corresponde a personas adultas en el rango de los 18 a 60 años de edad, con niveles educativos técnico, tecnólogo y profesional. La Tabla 6 muestra los casos que fueron tomados para éste estudio.

Tabla 6. Descripción de Casos según diseño de investigación.

Caso No.	Nombre de la biblioteca	Municipio	Tipo de biblioteca	cargo	tiempo permanencia
Caso No. 1	Biblioteca Pública Municipal de Cajicá	Cajicá	Municipal	1 Bibliotecólogo (Coordinador Red Municipal de Bibliotecas)	6 meses
				1 Bibliotecario	4 años
				1 Auxiliar de biblioteca	6 meses
Caso No. 2	Biblioteca Pública	Chía	Municipal	1 Bibliotecólogo	1 año

	Municipal Hoqabiga			(Coordinación de Circulación y Préstamo)	
Caso No. 3	Biblioteca Pública Amadeo Rodríguez	La Calera	Municipal	1 Bibliotecaria 1 Profesora de Alfabetización digital	2 años 2 meses
Caso No. 4	Biblioteca Pública Eduardo Carranza	Sopó	Municipal	1 Bibliotecóloga (Coordinadora de la Red de Bibliotecas del Municipio)*	6 meses
Caso No. 5	Biblioteca Pública Municipal de Cajicá Sede Politécnico	La Calera	Rural	1 Bibliotecaria 1 Auxiliar de Biblioteca	2 años 2 años 2 meses
Caso No. 6	Biblioteca Pública Municipal La Balsa	Chía	Rural	1 Bibliotecaria	4 años
Caso No. 7	Biblioteca Pública Municipal La Fagua	Chía	Rural	1 Bibliotecario	4 años
Caso No. 8	Biblioteca Pública Municipal Yerbabuena	Chía	Rural	1 Bibliotecario	4 años
Caso No. 9	Biblioteca Pública Amadeo Rodríguez Sede Frailejonal	La Calera	Rural	1 Bibliotecaria	2 años
Caso No. 10	Biblioteca Pública Amadeo Rodríguez Márquez	La Calera	Rural	1 Bibliotecaria	2 meses
Caso No. 11	Biblioteca Pública El Chuscal	Sopó	Rural	1 Bibliotecaria	2 años
Caso No. 12	Biblioteca Pública Eduardo Briceño	Sopó	Rural	1 Bibliotecaria	2 años

Caso No. 13	Biblioteca Pública Rural San Gabriel	Sopó	Rural	1 Bibliotecaria	2 años
Caso No. 14	Biblioteca Pública Hatogrande	Sopó	Rural	1 Bibliotecaria	2 años
Caso 15	Biblioteca Pública Francisco José de Caldas	Suba	Local	1 Técnico referencista	10 años

Fuente: Elaboración propia.

Al respecto de la tabla anterior, es relevante realizar algunas observaciones acerca de la muestra tomada:

- Los Coordinadores de las Redes de bibliotecas de Cajicá y Sopó del caso 1 se asociaron a la Biblioteca Pública principal del municipio y apoyarán la implementación de la Estrategia Pedagógica en las bibliotecas que participan.
- La Coordinación de la Red de Bibliotecas de Chía del caso 2, solo fue brindó el espacio para la socialización de la investigación a los cuatro bibliotecarios del municipio.
- La Coordinación de las Red de Bibliotecas de La Calera del caso 3, no participó en la investigación, sin embargo, prestará apoyo en el seguimiento de la implementación de la estrategia pedagógica en las 4 bibliotecas del municipio.

7.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos fueron elegidas teniendo en cuenta los objetivos específicos planteados en la investigación. Como técnicas se escogieron la observación y entrevista.

La observación según Schmuck (1997), citado por Kawulich (2005) resulta útil en la comprensión de la manera en la que los participantes se comunican, así como el contenido de estas interacciones, dentro de los cuales se encuentran la información no verbal, verbal y gestual,

como las expresiones faciales, posturas corporales, volumen de voz, contacto físico y apariencia personal, entre otras.

En consecuencia, se escogió el registro de observación, con el propósito de describir tanto lo ocurrido en relación al comportamiento y a la interacción con los usuarios, como con el entorno y espacios de la Biblioteca Pública y las prácticas de los servicios bibliotecarios de consulta en sala, referencia y formación de usuarios en estos espacios, siendo por ende, el registro más efectivo en el rastreo de una amplia gama de información durante la experiencia, que no se podría captar de otras maneras.

Por otro lado, la técnica de encuesta indagó las habilidades sociales a través de un formulario Web diseñado con base en la clasificación de las habilidades sociales de Goldstein, (1980), estructurada en 6 grupos con 50 preguntas: Primeras habilidades sociales, Habilidades sociales avanzadas, Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades alternativas a la agresión, Habilidades para hacer frente al estrés y Habilidades de planificación.

El instrumento del autodiagnóstico de habilidades sociales cuenta con 22 preguntas de los 6 grupos mencionados, donde se pretende indagar aspectos específicos del bibliotecario y del entorno de la biblioteca pública. Para conocer la prueba, el lector, podrá dirigirse al Anexo 13.

Por otro lado, en la entrevista fue de tipo estructurado e indagó los conocimientos previos de los participantes acerca de las habilidades sociales necesarias en la interacción con los compañeros del trabajo y los usuarios y servicios bibliotecarios de consulta en sala, referencia y formación de usuarios.

Para complementar la información anterior, se incorporó la técnica de encuesta a través de un cuestionario que indagó con mayor profundidad los conocimientos básicos y la práctica de los servicios bibliotecarios en los espacios abordados con la entrevista.

Para la evaluación del tercer objetivo específico, se realizó un cuestionario estructurado con cuatro preguntas, cuyo propósito es conocer la opinión de los participantes acerca de la experiencia en el ambiente de aprendizaje y el diseño de la estrategia pedagógica con el registro de la grabación.

7.5.Procedimiento de recolección de datos

En la etapa de diagnóstico se realizó la actividad previa de validación de los instrumentos por expertos, que fueron profesionales con amplia experiencia en el área de Bibliotecología, Antropología, formación en Educación Virtual y Conocimiento en programas de formación en Bibliotecas Públicas, quienes brindaron recomendaciones en el diseño tanto de forma como de contenido para lograr que los instrumentos incrementaran su pertinencia temática y claridad frente a los bibliotecarios participantes.

Así, se definió en la primera etapa, se eligieron los instrumentos de observación, entrevista y cuestionario con el objetivo de identificar los conocimientos previos de las habilidades sociales de los bibliotecarios en la Biblioteca Pública y los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos de Consulta en sala, referencia y formación de usuarios.

En la segunda etapa, donde se realizó la implementación de la estrategia pedagógica en el Ambiente de aprendizaje, se abordaron los contenidos, recursos y evaluación planeados, acorde a las características de los bibliotecarios. Durante esta fase, fue de suma importancia el seguimiento de las actividades realizadas por los bibliotecarios y la toma de acciones para garantizar la continuidad de la muestra, a través de la sistematización de registro de observación realizado por la investigadora.

En la última etapa, se realizó el post test del autodiagnóstico de habilidades sociales aplicado en la primera etapa y el cuestionario de servicios bibliotecarios con variaciones en algunas

preguntas. Realizado esto, se procedió a realizar el análisis de la experiencia en el Ambiente de aprendizaje a través de la triangulación de los datos recolectados por los diferentes instrumentos, con el fin de conocer la opinión del bibliotecario(a)s en cuanto al diseño, las actividades individuales y grupales, los recursos, duración, acompañamiento del Tutor y evaluación y dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados.

7.6.Consideraciones Éticas

En el estudio de casos es necesario tener en cuenta algunos aspectos éticos inherentes a la investigación, por lo cual se elaboró un consentimiento informado, cuya función según González, (2002) es: “asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta sólo cuando ésta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias; y que lo hacen por propia voluntad con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos” (p. 105).

En primera instancia, se contó con la autorización para el desarrollo del proyecto por parte de las autoridades locales y/o bibliotecarios en el municipio, contando con los Coordinadores de Redes Municipales, bibliotecarios y bibliotecarias de los municipios participantes. Posteriormente se dio a conocer el consentimiento informado diseñado para ésta investigación, donde se informaba a los bibliotecarios participantes acerca de los alcances de la investigación, la protección de los datos personales, tratamiento de los datos obtenidos, así como del esfuerzo y tiempo aproximado de la experiencia y del trabajo autónomo a realizar. Del mismo modo,

Fue de suma importancia comunicar a los participantes que la investigación tuvo en cuenta las consideraciones éticas, pues se planteó el diálogo autentico y respetuoso entre la investigadora y el bibliotecario participante, donde el principal beneficio emergente es el valor social como una oportunidad para mejorar la práctica del buen trato a los usuarios en la

prestación de los servicios bibliotecarios, implica indudablemente el compromiso y el tiempo para la realización de las actividades y el desarrollo de las sesiones presenciales y virtuales.

7.7. Definición de categorías

Según Bautista (2011) La categorización es la organización de los datos registrados, que simplifica el orden de la información, permitiendo hacer comparaciones y contrastes con el propósito de comprender las realidades emergentes que se han detectado en el fenómeno de estudio.

La definición de las categorías se desarrolló acorde a los objetivos específicos planteados en la investigación y a las técnicas de recolección de datos descritas anteriormente. A continuación, se presenta una matriz de las categorías propuestas para el análisis de los datos recolectados, tomando como ejes los objetivos específicos establecidos en el presente proyecto.

- **Objetivo específico:** Diagnosticar las habilidades sociales y los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos de los bibliotecarios de la Cajicá, Chía, Sopó La Calera y Suba.

La Tabla 7, muestra las categorías desarrolladas para dar cuenta del primero objetivo específico.

Tabla 7. Categorías primer objetivo específico

CATEGORÍA	INDICADOR	SUB-INDICADOR	PREGUNTAS	INSTRUMENTOS
HABILIDADES SOCIALES	Escucha		Preguntas No.: 1	Autodiagnóstico de habilidades sociales
			Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
	Formula una pregunta		Preguntas No.: 1, 2	Autodiagnóstico de habilidades sociales
			Preguntas No.: 2	Entrevista estructurada
Presentarse		Preguntas No.: 3	Autodiagnóstico de habilidades sociales	

	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Pide ayuda	Preguntas No.: 4	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Da instrucciones	Preguntas No.: 5	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Sigue instrucciones	Preguntas No.: 6	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Disculparse	Preguntas No.: 7	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Convence a los demás	Preguntas No.: 8	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Expresa los sentimientos propios	Preguntas No.: 9	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Comprende los sentimientos de los demás	Preguntas No.: 10	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Expresa afecto	Preguntas No.: 11	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Ayuda a los otros	Preguntas No.: 12	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Negociación	Preguntas No.: 13	Autodiagnóstico de habilidades sociales

	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
No entra en peleas	Preguntas No.: 14	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Responde ante una queja	Preguntas No.: 15	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Defiende a un amigo	Preguntas No.: 16	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Responde a la persuasión	Preguntas No.: 17	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Responde al fracaso	Preguntas No.: 18	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Responde a una acusación	Preguntas No.: 19	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Prepara una conversación difícil	Preguntas No.: 20	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Recoge información	Preguntas No.: 21	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Se concentra en una tarea	Preguntas No.: 22	Autodiagnóstico de habilidades sociales
	Preguntas No.: 1, 2	Entrevista estructurada
Consulta en sala	Preguntas No.: 3, 4	Entrevista estructurada

SERVICIOS BIBLIOTECAR IOS BÁSICOS		Preguntas No.: 4	Cuestionario de servicios bibliotecarios
	Referencia	Preguntas No.: 3, 4	Entrevista estructurada
		Preguntas No.: 1, 2, 3	Cuestionario de servicios bibliotecarios
	Formación de usuarios	Preguntas No.: 3, 4	Entrevista estructurada
		Preguntas No.: 3, 4	Cuestionario de servicios bibliotecarios
			Registro de observación

Fuente: Elaboración propia.

Vale la pena aclarar que considerando que el segundo objetivo específico fue diseñar una estrategia pedagógica B-learning que incidiera en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos, no se elaboró cuadro de categorías, tal como se muestra para el primer y tercer objetivo.

- **Tercer objetivo específico:** Describir a experiencia de los bibliotecarios de Cajicá, Chía, Sopó La Calera y Suba al participar en la estrategia pedagógica b-learning, centrando en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos.

Tabla 8. Categorías tercer objetivo específico

Categoría	Indicador	Sub-indicador	Preguntas	Instrumentos
BUEN TRATO		Reconocimiento del otro	Preguntas No 1 y 2	Entrevista estructurada
		Empatía	Preguntas No 1 y 2	
		Escucha Asertiva	Preguntas No 1 y 2	
		Trato respetuoso	Preguntas No 1 y 2	
		Toma de decisiones	Preguntas No 1 y 2	
				Registros de observación en sesiones presenciales

SERVICIOS BIBLIOTECARI OS BÁSICOS	Consulta en sala	Preguntas No 4	Cuestionario de servicios bibliotecarios
	Referencia	Preguntas No 1, 2, 3	Cuestionario de servicios bibliotecarios
	Formación de usuarios	Preguntas No 1, 2, 3	Cuestionario de servicios bibliotecarios
			Registros de observación en sesiones presenciales
B-LEARNING	Contenido	Preguntas No 2	Entrevista estructurada
	Actividades	Preguntas No 2	
	Tiempo establecido	Preguntas No 3	
	Diseño interfaz gráfica	Preguntas No 4	
	Rol del bibliotecario	Preguntas No 5	
	Rol del Tutor	Preguntas No 6	
	Evaluación	Preguntas No 6	
			Registros de observación seguimiento de actividades AA

Fuente: Elaboración propia.

8. Análisis de resultados

El propósito de este apartado es presentar el análisis de resultados partiendo de la triangulación de las categorías a priori y emergentes teniendo como derrotero la pregunta de investigación: ¿Cómo una estrategia pedagógica B-Learning incide en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010 en los bibliotecarios(a)s de las bibliotecas de Cajicá, Chía, Sopó, La Calera y Suba?

Para esto, se usó el software QDA Mine Lite, donde se procesaron desde un enfoque cualitativo los datos recolectados antes, durante y después de la implementación del ambiente de aprendizaje. Dado que se consideró de alta importancia para el estudio de la variable ‘Buen trato’, el análisis conductual (verbal y no verbal) de la interacción entre los bibliotecarios, los usuarios y los compañeros de trabajo en la prestación de los servicios, surgió con ayuda del software mencionado, la categoría emergente ‘*actitudes*’ y las subcategorías ‘*actitudes positivas y negativas*’.

En el análisis se definió la relevancia de los datos a través de la red semántica que se muestra en la Figura 4, donde se visualiza que, en el primer nivel jerárquico las subcategorías definidas ‘Consulta en sala’ y ‘Referencia’ corresponden a la categoría de ‘Servicios Bibliotecarios’ siendo los servicios mencionados en los registros de los instrumentos de recolección de datos. En la categoría de ‘Buen trato’, la subcategoría destacada es la ‘Empatía’, lo que es contrario a la subcategoría ‘Actitudes negativas’. Como subcategorías relacionadas se encuentran el ‘Trato respetuoso’ y ‘Reconocimiento al otro’, guardan una relación directa con la subcategoría ‘Actitudes positivas’. En el segundo nivel, se mencionan las subcategorías ‘Expresa los sentimientos propios’, ‘Ayuda a los otros’ y ‘Negociación’ cuyo análisis se abordó en la categoría de ‘Habilidades sociales’.

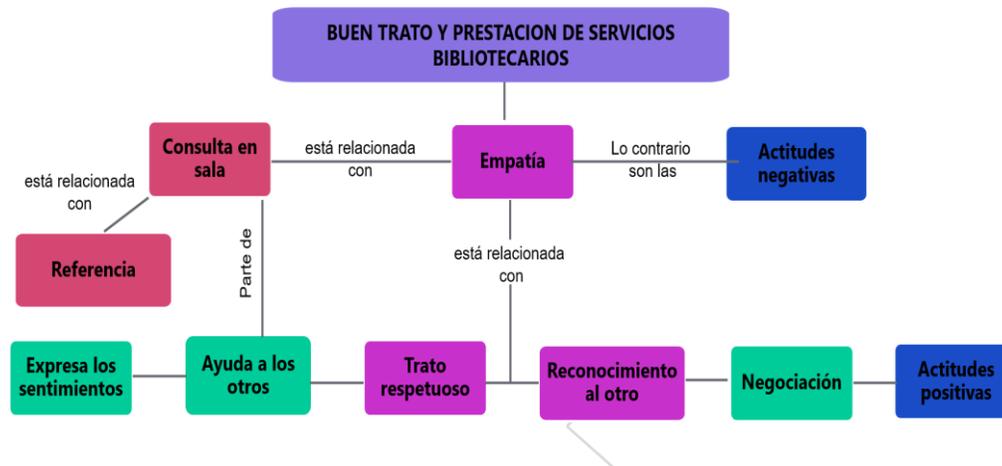


Figura 4. Red Semántica De Categorías

Fuente: Elaboración propia.

En la triangulación de los datos es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

- El registro de observación en los casos de las bibliotecas No. 1, 2, 3 y 4 fue tomado en noviembre de 2017, como parte del primer ejercicio de exploración de la investigadora para percibir las habilidades sociales de los bibliotecarios y cómo se prestan los servicios básicos bibliotecarios.
- En el estudio de caso de la Biblioteca de Suba, la última que se incorporó a la investigación, vale la pena mencionar que el Técnico referencista, al finalizar la fase de pilotaje, tomó la decisión de continuar su participación en la fase de implementación del Ambiente Aprendizaje por su interés en las temáticas presentadas.

8.1.Estado de los conocimientos Previos

El primer objetivo específico de la investigación fue diagnosticar las habilidades sociales y los conocimientos acerca de los servicios bibliotecarios básicos que presentaban los participantes. A continuación, se dan a conocer los resultados que dan cuenta de este objetivo.

En primer lugar, es oportuno retomar el concepto de habilidades sociales elegido para esta investigación, que es el planteado por Goldstein (1989) quien las define como “un conjunto de habilidades y capacidades para el contacto interpersonal y la solución de problemas de índole social y/o socioemocional” (p.2).

En este sentido, la primera habilidad social básica para los bibliotecarios es la de presentarse y entablar contacto interpersonal, lo cual en el caso número 1 y 4 se evidenció claramente, pues los bibliotecólogos de ambas bibliotecas tuvieron la iniciativa de hacerlo determinadamente cuando la investigadora se acercó al punto de información para corroborar quien era el líder de la Biblioteca Pública.

Por su parte, las subcategorías ‘*Ayuda con los otros*’ y ‘*Dar instrucciones*’, fueron las habilidades sociales con mayor registro en los instrumentos de observación; siguiendo a Goldstein (1989) la ayuda con los otros se asocia con la planificación, el establecimiento de los objetivos, la toma de decisiones y la resolución de problemas. En el caso 1 y 4, las principales ayudas identificadas fueron la entrega de computadores y la asesoría en la búsqueda del material bibliográfico solicitado por los usuarios, lo que se tradujo en dos comportamientos: señalar con el dedo dónde está el libro en la estantería y entregar directamente el libro o recurso como el computador. A diferencia de la situación anterior, el bibliotecólogo del caso 1 acompañó al usuario a las colecciones bibliográficas y le indicó dónde se encontraban los diccionarios en la sección de referencia. El registro de observación presenta el siguiente reporte:

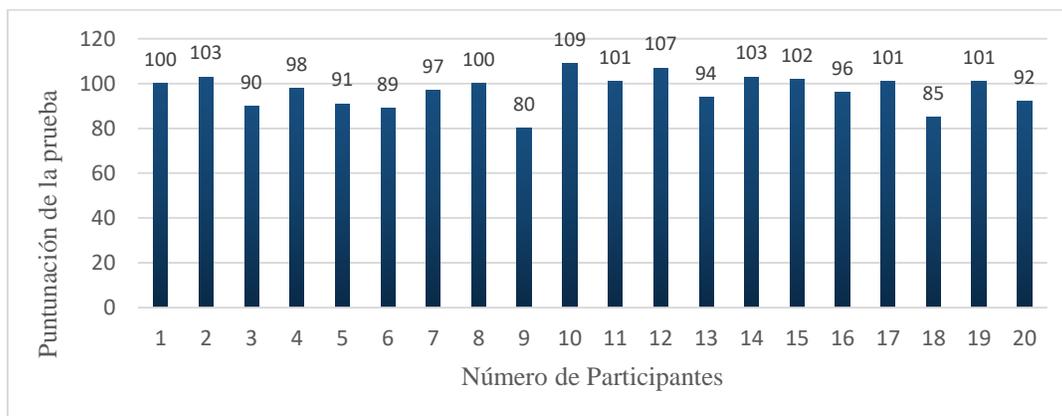
“el niño le consulta al bibliotecólogo donde encuentra los diccionarios, el sale de la recepción y le pide el favor que lo siga a la colección donde están ubicados. Le indica que además de diccionarios, se encuentra las enciclopedias en la misma sección, pero no está señalizada la estantería con el nombre de la sección o número del Sistema de Clasificación Decimal Dewey”

Vale la pena aclarar que el Sistema de Clasificación Decimal Dewey sirve para organizar numéricamente los libros y consiste en dividir el material bibliográfico en 10 áreas del conocimiento (generalidades, filosofía, religión, ciencias sociales, filología, ciencias naturales, técnica y ciencias prácticas, arte y literatura e historia) y ubicar en la señalización de la estantería el número de referencia que se encuentra en los rótulos de este.

Como se puede notar, es evidente la diferencia entre dar una instrucción desde el puesto de trabajo a tomar la iniciativa de dirigirse con el usuario a la estantería e indagar sobre su necesidad de información para indicarle la señalización de las colecciones.

En el caso 4 la auxiliar manifestó que otra manera de brindar ayuda a los otros es promoviendo la colaboración entre los usuarios, afirmando que “Por ejemplo, si hay chicos de once que ya terminaron sus tareas, ellos me ayudan con los más pequeños y bueno como que delegamos funciones y los usuarios se apropian de su biblioteca”.

En cuanto a los resultados del Test de Habilidades Sociales cuya medición fue establecida en la escala Likert, fue posible determinar el nivel de desarrollo de esta competencia en los participantes. En la gráfica 1, se observa que los 20 participantes tuvieron un puntaje alto, ubicándose en el rango de los 74 a 110 puntos, con una media de 96,9 sobre 120.



Gráfica 1. Puntuación Global De Las Habilidades Sociales Según El Test Goldstein.

Fuente: Elaboración propia.

Las habilidades sociales que tuvieron resultados inferiores a 4 puntos en la mayoría de participantes se asociaron con las preguntas: “¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona?” y “Permite que los demás conozcan lo que siente?”, siendo reactivos que corresponden a las habilidades sociales de ‘Convencer a los demás’ y ‘Expresar los sentimientos propios’ respectivamente, lo cual significa que son las habilidades con mayor dificultad de práctica de los participantes con los usuarios y compañeros de trabajo.

Sin embargo, en la habilidad social de *‘Persuadir a los demás’*, los participantes evaluaron como “muy en desacuerdo” las preguntas hechas al respecto, lo que es congruente con lo observado por la investigadora, pues la mayoría del personal permanece parte del tiempo en el puesto de trabajo a diferencia de los bibliotecólogos, que en varias ocasiones presentaron la iniciativa de desplazarse a las colecciones y apoyar las búsquedas de información de los usuarios.

Frente a las preguntas planteadas en el instrumento de entrevista estructurada: ¿Cómo actúa usted frente a una situación donde hay bastante presión o estrés? y ¿Qué habilidades sociales pone en práctica frente a la situación descrita?”, la bibliotecaria del caso 1, manifestó la importancia de buscar y mantener una solución a los problemas a través del diálogo, comportamiento que se relaciona con la habilidad social de Negociación y Resolución de conflictos, entendida por Kriesberg (1975), citado por Paredes (2011) como: “el desescalamiento entre las partes o actores, que conducirá a la solución del conflicto, expresado en “yo gano- tu ganas” (p.111).

Pese a que las dos partes tienen un beneficio mutuo en la negociación, la auxiliar de biblioteca del caso No. 1, mencionó la importancia de mantener la calma, lo cual se asoció con la habilidad

social de Expresar los sentimientos propios bajo una situación de presión que se apoya en el: “conocimiento de los puntos de vista de todos, un trato equitativo y justo para los demás”.

No obstante, expresar los sentimientos está relacionado con autoestima y autocontrol como lo expresó, la auxiliar del caso No.4:

“yo empiezo, eh teniendo como el buen trato hacia mí, el amor por mí y pues ahí si yo creo que si estoy bien conmigo misma puedo tratar bien a otras personas, además los usuarios son el foco de la biblioteca entonces pues si yo hago que ellos estén bien, como en su casa, como en la sala de su casa y con el calor del hogar pues de ellos yo que creo que van a querer estar siempre en la biblioteca.”.

La bibliotecaria del caso 1, una de las funcionarias como mayor experiencia, agregó como un elemento importante el involucramiento de los responsables de los grupos que asisten a la Biblioteca Pública y la invitación a participar de las actividades que allí se realizan, implicando esto una corresponsabilidad del manejo de grupos y por ende una disminución en la presión.

En esta dirección, los docentes han sido aliados importantes en el desarrollo de las actividades y servicios de la biblioteca pública, ejerciendo varios niveles de apoyo, desde el control de la disciplina del grupo escolar, el fomento de la lectura en voz alta en las sesiones, hasta la planeación en conjunto con el bibliotecario de los espacios para los estudiantes, constituyéndose como actores clave en la práctica de las habilidades sociales y la gestión del buen trato en los estudiantes cuando permanecen en la Biblioteca Pública.

Según lo anterior, se identificó que en los casos 1, 2, 3 y 5, los bibliotecarios en situaciones bajo presión, practican la calma como un principio de salud y autocuidado, es decir; se autoinducen estados actitudinales positivos, sin embargo, vale la pena aclarar que la expresión de los sentimientos propios también puede tener una valencia negativa como en el caso de la ira, el odio y la frustración, que requieren de un control emocional, respecto al cual Caballo, (1993) menciona que

Se trata de comunicar lo que estamos sintiendo de una manera no agresiva, lo cual servirá para que la otra persona se dé cuenta de algo que nos molesta y sobre todo, para expresar las emociones, impidiendo que se acumulen en nuestro interior y conduzcan a diversas consecuencias negativas (p.261)

Por ello, en las situaciones bajo presión, es necesario identificar los sentimientos propios y de los demás, necesarios para abordar la habilidad social de la Negociación comprendida por Vicuña (2008), citado por Paredes (2011) como: “la capacidad de identificar la postura ante los ataques en la mesa de negociación, manteniendo el humor o alegría en pos de lograr el objetivo”. (p. 117)

Para comprender la posición de las partes en situaciones de presión o conflicto, Walton, Deutsch, Black y Mouton, (1973), citados por Paredes (2011) mencionan que es necesario mediar en los conflictos tanto en los desacuerdos como en las oposiciones interpersonales en los contextos organizacionales. Por conflicto se entiende los asuntos que abarcan la estructura, políticas y prácticas organizaciones, y por desacuerdos interpersonales, las diferencias personales y emocionales que surgen en los seres humanos con algún grado de dependencia.

Por lo tanto, la negociación y la expresión de los sentimientos son habilidades sociales necesarias en las relaciones de los bibliotecarios con los usuarios, compañeros de trabajo y agentes externos como docentes, padres de familia y entes gubernamentales como la administración municipal, con el fin de dar solución a situaciones de conflicto.

Respecto a la pregunta “¿Qué habilidades sociales y conocimientos de servicios básicos considera que le hace falta para mejorar la atención de usuarios en la biblioteca pública? y ¿Por qué?”, la mayoría de los entrevistados no mencionaron las habilidades sociales que consideran les hace falta, sino que dieron prioridad a los conocimientos sobre servicios bibliotecarios y otros temas relacionados con la administración de la biblioteca, lo cual evidencia que las habilidades sociales se ponen en práctica en la mayor parte del tiempo en el ámbito personal y

laboral, a lo que se suma la falta de claridad en el concepto de habilidades sociales y sus tipos, como se identificó en algunas opiniones de los participantes que consideraban que ‘mantener la calma’ o ‘tener paciencia’ era una habilidad social, lo cual es una evidencia de la baja conciencia que tienen los participantes acerca de la importancia del fortalecimiento de competencias.

En congruencia con lo anterior, en la interacción de los sujetos en la Biblioteca pública, se identificó en menor frecuencia, la presencia de otras habilidades sociales como ‘Da instrucciones’, ‘Escucha’, ‘Responde al fracaso’, ‘No entra en peleas’ y ‘Presentarse’, lo cual se puede apreciar en las afirmaciones de la auxiliar del caso 4:

“hubo una agresión hacia mi entonces ya después, la muchacha vuelve y ya se convierte como en algo personal o sea ella no saluda, entonces se dirige a mi otra compañera o procura que ella hacer sus cosas sola igual no le puedo negar la entrada, pero yo trato ser amable pues es una usuaria entonces eso, pero pues es lo más complicado que he tenido entonces a veces me cuesta un poco que esa persona que me ha agredió, que ha sido (...)”.

8.2. Categoría Buen Trato

Según Muñoz & Mondaca (2007), el buen trato se define como una

“actitud, una forma de vida y una toma de conciencia que involucra el conocimiento personal y la aceptación del otro como legítimo otro dejando entre paréntesis nuestros prejuicios, y que nos permite desarrollar un vínculo y una relación interpersonal efectiva, carente de amenaza, plena en la integración y apertura consigo mismo y con los demás.” (p.455)

Por tanto, el buen trato en el contexto de la Biblioteca Pública establece la función del bibliotecario como garante de condiciones que permitan el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y el desarrollo integral, para lo cual es necesario contar con interacciones basadas en el respeto, la confianza y la empatía entre los bibliotecarios y los usuarios.

Para dar inicio al análisis de dichas condiciones, Halpern (2003) citado por Bayat, Sau & Zainab (2015) indica que la empatía puede definirse como una actitud de la vida que puede ser

aprendida y usada para comunicarse con otros, entender sus sentimientos de situaciones personales y experiencias del uso de los servicios bibliotecarios.

Bajo esta premisa, el reconocimiento del otro como un ser compuesto de una variedad de características y comportamientos, que pueden contribuir al crecimiento propio, es un elemento fundamental en las relaciones humanas, tal como lo menciona la bibliotecaria del caso No. 5, quien afirma “somos seres humanos y como todo ser humano cometemos de pronto algún error pero pues aquí tratamos de que las personas siempre pues se sientan bien y nosotros estar en nuestra posición siempre para entender las personas.

Dicha habilidad está vinculada con la empatía, el reconocimiento al otro y la confianza mutua como lo manifestó la bibliotecaria en el caso No. 6:

“en ese puesto está uno es psicólogo también entonces llegan los niños y te cuentan sus problemas, sus rollos, sus cosas trágicas de casa entonces uno ya empieza como a comprenderlos y ser más no sé si es bien dicho eso...socialmente activo con ellos.”.

Este tipo de afirmaciones, permite deducir que el bibliotecario es un agente del buen trato imprescindible en la práctica de la ciudadanía y el respeto en la sociedad, lo cual también se refleja en la manera como el personal de la biblioteca pública se dirige en a los usuarios, pues según algunas características como la edad, el bibliotecario moldea su comportamiento y se comporta de manera diferenciada, logrando generar múltiples prácticas de buen trato, tal como lo menciona el siguiente aparte del registro de observación:

“El Bibliotecólogo del caso No. 1, entrega el computador y saluda a los niños de manera amistosa con un tono más suave” o cuando la bibliotecaria está en la situación: “otra usuaria se acerca le entrega un documento, parece que estaba pendiente de entregar porque la bibliotecaria dice que se había demorado. En esta interacción la bibliotecaria presta más atención, se acerca más y sube el tono de voz para que la escuche la adulta mayor”.

Del mismo modo, otras conductas de los bibliotecarios como despedirse amablemente de los usuarios que se retiran de la Biblioteca Pública, cuando se ha percibido su asistencia continua

en la biblioteca, se presta para usar un lenguaje jocoso, saludar por el nombre propio y conversar de temas cotidianos, constituye una forma de promover el buen trato y genera cambios en la conducta de los usuarios, como lo menciona la bibliotecaria del caso 13: “(...) los niños que tenían pataletas o que venga, tráigame, ya me dicen: por favor me prestas el baño, por favor me destapas, eso me gusta.”.

Asimismo, las conductas relacionadas a la empatía en la prestación de servicios, se asocia con la presencia de muestras asociadas al afecto como la sonrisa, contacto visual, tono de voz y expresión física, que se abordarán con mayor profundidad en la categoría emergente de conductas.

En la entrevista estructurada, frente a la pregunta 1 “¿Cómo promueve el buen trato con los usuarios de la biblioteca pública?”, el personal bibliotecario del Caso 1, mencionó que se promueve a través de la prestación del servicio de consulta, en la formalidad con el usuario y a través de la iniciativa del bibliotecólogo de indagar las necesidades de los usuarios cuando se acercan al punto de información a buscar de ayuda.

La auxiliar de la biblioteca del caso No.1 manifiesta que: “pues apenas ingresan los usuarios, me presento, les doy la bienvenida, les indico unas cosas importantes del reglamento y pues que los servicios y que estamos para atenderlos”. Lo anterior, permite ver que los comportamientos de los bibliotecarios evidencian el uso de habilidades sociales como presentarse, ayudar a los otros y en menor intensidad, persuadirlos, siendo elementos de difícil identificación para los participantes según los resultados del autodiagnóstico de habilidades sociales.

Adicional a lo anterior, el trato respetuoso es un elemento involucrado en el buen trato en la relación con los otros como se expresa en la afirmación de la auxiliar en el caso No. 3: “atiendo

a las necesidades y trato que siempre haya un ambiente bueno aquí con todos los usuarios y que ellos se traten muy bien, que siempre haya respeto.”.

A propósito de la atención de usuario en la Biblioteca, el buen trato es fundamental pues el usuario que requiere orientación y apoyo en éste espacio se encuentra como lo describe Kuhlthau (1991), citado por García y Portugal (2008) en “proceso de búsqueda que se inicia con la incertidumbre del usuario, causada por una falta de comprensión en el significado que conlleva a síntomas afectivos de ansiedad y falta de confianza asociados a pensamientos poco claros sobre el tema” (p. 198).

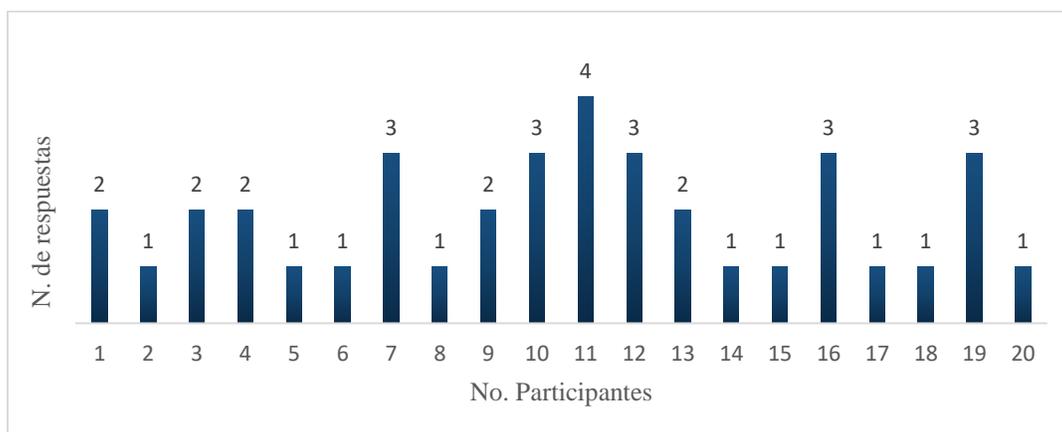
En este sentido, la clave es que el bibliotecario sea capaz de captar la incertidumbre del usuario, se ponga en el lugar de quien tiene una necesidad de información y perciba que tiene las capacidades para solucionar las situaciones a través de los conocimientos y de los servicios bibliotecarios que apoyan la búsqueda de información teniendo como bandera el buen trato.

Por tanto, el reconocimiento al otro, la empatía, el trato respetuoso y la escucha son esenciales en las relaciones sociales entre los bibliotecarios y los usuarios, cuya frecuencia de relación se identificó en la red semántica, lo que reafirma su relevancia en la cotidianidad de la Biblioteca Pública.

8.3.Servicios bibliotecarios básicos

En la identificación de los conocimientos previos de los servicios bibliotecarios, se aplicó un cuestionario con 5 preguntas. La gráfica 2, presenta las respuestas a la pregunta 1: “Señale cómo identifica las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca y la comunidad”, donde las opciones seleccionadas con más frecuencia fueron: “Realiza una entrevista informal a los usuarios” y “Aplica encuestas a usuarios periódicamente”. Por lo tanto, puede afirmarse que la

mayoría de los participantes realizan una entrevista informal donde se identifica la estrategia de búsqueda para ayudar a los usuarios.



Gráfica 2. Necesidades De Información De Los Usuarios De La Biblioteca Pública.

Fuente: Elaboración propia.

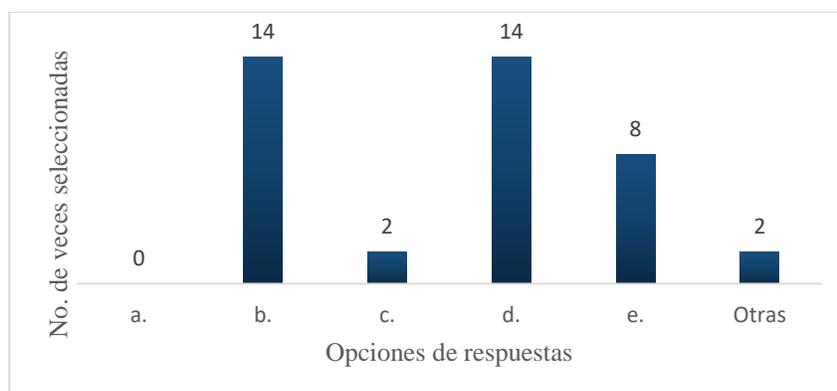
Frente a lo anterior, la pregunta 2 del cuestionario que profundiza el proceso de búsqueda, solicito a los bibliotecarios: “Organice la secuencia para apoyar las búsquedas de información de los usuarios en la biblioteca pública cuyas opciones son: a. Consulta el contenido del material bibliográfico. b. Indaga las necesidades de la información de los usuarios. c. Identifica los recursos de información de la biblioteca. d. Determina los criterios de búsqueda de la pregunta. e. Explica la organización y señalización de las colecciones”. La respuesta correcta fue: B, D, C, E, A. Esto se encuentra sustentado en el modelo básico de búsqueda de información de Bopp (2000), citado por García & Portugal (2008) donde precisa que los criterios de búsqueda se orientan a la pregunta, el enfoque adecuado del tema y la determinación del uso que se le dará la información.

En este orden, de los 20 participantes, 2 de ellos, es decir el 10%, contestaron de manera correcta, uno es profesional de Bibliotecología con 15 años de experiencia en bibliotecas y otro

es bibliotecario empírico con menos de tres años. En seguida, 10 participantes, correspondientes al 50%, señalaron que lo primero es identificar las necesidades de información, no obstante, el segundo paso varía con las otras opciones, lo que permite concluir que la búsqueda de información se lleva a cabo en diferentes momentos en cada estudio de caso.

Con base en estos resultados, debe resaltarse que la función de la biblioteca pública es apoyar a los usuarios en la localización de las colecciones y los recursos al usuario, sin embargo, habrá información que no se encuentra en los soportes disponibles y que requiere acceder a fuentes de información virtual como base de datos, exploradores, publicaciones periódicas o externas de la biblioteca, razón por la cual se planteó la pregunta número 3: “Señale las opciones que usted ofrece cuando el usuario no encuentra la información en la sala de consulta. a. Sugiere la consulta a o experto, b. Revisa la estrategia de búsqueda de información, c. Entrega un computador, d. Orienta la búsqueda de información en Internet, e. Presenta la señalización de las colecciones”.

Tal como lo muestra la gráfica 3, las respuestas se centran en las opciones ‘revisa la estrategia de búsqueda de información’ y ‘orienta la búsqueda de información en Internet’, lo cual es congruente con el registro de observación del caso No 1., donde se evidenció que el bibliotecólogo realizó con más frecuencia la presentación de las fuentes de información



Gráfica 3. Opciones cuando el usuario no encuentra la información en la sala de consulta

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, las preguntas 1 y 2 abarcaron el servicio de referencia, definido por Rodríguez, (2011) como el conjunto de etapas sucesivas en la que el bibliotecario satisface de forma personalizada las necesidades de información presencial y virtual de los usuarios. Según las respuestas dadas, la mayoría de los bibliotecarios identifican las necesidades de información de los usuarios a través de una entrevista informal y revisan la estrategia de búsqueda cuando el usuario no encuentra la información en físico o en Internet, no obstante, según la observación, pocos participantes indagan sobre dichas necesidades.

Por otro lado, el servicio de consulta en sala comprendida es comprendido como la disposición de los materiales de lectura en cualquier formato para ser usados a través de las colecciones organizadas señalizadas, la estantería abierta y la exhibición de las novedades, recomendados y centro de interés (Rodríguez, 2011).

La indagación de los conocimientos previos de este servicio se establece en la pregunta 4: “Marque las opciones para prestar el servicio de consulta en sala en la biblioteca pública: a. Áreas de las bibliotecas limpias, organizadas y señalizadas, b. Visitas guiadas e inducciones, c. Colecciones organizadas, señalizadas y estantería abierta, d. Centro de interés y/o recomendados, e. Registro de préstamos externos f. El buen trato a los usuarios”.

En las respuestas de los bibliotecarios se identificó que 10 de ellos, señalan que la visita guiada e inducciones hacen parte del servicio de consulta en sala, mientras que 5 bibliotecarios, afirmaron que el registro de préstamos hace parte del servicio de préstamo externo. Las respuestas fueron dadas tanto por profesionales en el área de Bibliotecología como los bibliotecarios empíricos con más de un año de experiencia laboral.

En cuanto a los servicios básicos bibliotecarios, la formación de usuarios se indagó en la pregunta No. 5: “Marqué las opciones que establece el servicio de formación de usuarios en la

biblioteca pública: las opciones son: a. Conocer las características de las fuentes de información, b. Planear las actividades y sesiones del servicio, c. Establecer visitas guiadas de manera permanente, d. Realizar encuesta de satisfacción de la prestación de servicio, e. Ninguna de las anteriores, No sabe/no responde”.

El 55% de los encuestados no contempló por desconocimiento del concepto, la mayoría de las opciones para establecer el servicio de formación de usuarios, entendido como el proceso integral y colectivo que permite que estos usen de manera eficaz los recursos y servicios de la biblioteca y desarrollen competencias y habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información o conocimiento (Rodríguez, 2011).

Este servicio no se mencionó en las respuestas de los bibliotecarios durante la entrevista estructurada, ni aquellos que se encuentran relacionados con los servicios de apoyo de búsqueda de información, lo cual confirma la ausencia de este concepto en los participantes.

No obstante, se constató en el registro de observación en los estudios de casos 1, 2, 3 y 4 que, pese a que las salas cuentan con acceso abierto, condiciones de aseo, organización del mobiliario e iluminación aceptables, la señalización de los espacios y las colecciones no están completas o no coinciden con el número en el que inicia el material en las estanterías, lo cual puede explicar las razones por las cuales los usuarios no realizan una búsqueda autónoma y requieren del apoyo del personal bibliotecario con mayor frecuencia.

Así, la señalización de las áreas de la biblioteca se realizó parcialmente y los puntos de atención se encuentran distantes de los espacios centrales de las bibliotecas, siendo elementos que contribuyen a que el personal presente poca iniciativa de salir continuamente a las salas donde confluyen los usuarios, como lo constata la bibliotecóloga del caso 2:

“no tenemos una sala de referencia como tal, bien constituida o material de reserva, son espacios que no todavía no podemos explicar y hay gente no entiende o el espacio como tal de la biblioteca

tenga espacios de lectura aparte, son cosas que uno quisiera explicar a la gente, pero para pues lamentablemente, por el edificio no hemos podido como tal hacer este proceso.”.

Sin embargo, es importante considerar que estas dificultades sumadas a la ausencia de un catálogo en línea que permita la búsqueda de material a través de términos básicos en la mayoría de las bibliotecas podrían ser contrarrestadas con personal dispuesto a implementar estrategias de atención permanente y efectiva a los usuarios.

Por otro lado, entre los elementos más importantes del servicio de referencia, se encuentra la publicación del reglamento, que quedó consignada en el registro de observación así: “Antes de ingresar a la Sala, noto el reglamento de la biblioteca, en donde casi todos los deberes están redactados comenzando con la palabra No”. Bajo estas condiciones, es necesario resaltar que el lenguaje redactado de manera restringida y con una ubicación de visibilidad en la sala, apoya poco el conocimiento de los servicios de la biblioteca, promueve en menor medida el buen trato y desincentiva las solicitudes de apoyo de los usuarios al bibliotecario.

En cuanto a la pregunta de la entrevista estructurada “¿Cuáles servicios bibliotecarios enfocados a apoyar la búsqueda de información tiene mayor gusto de prestar en la biblioteca pública? y ¿Por qué?”, la mayoría del personal bibliotecario señalaron la Consulta en Sala, por sus características mínimas para su prestación como las colecciones abiertas al público y la orientación a la búsqueda de información.

Respecto a Los servicios bibliotecarios que se identificaron, el bibliotecólogo en el caso No. 1 tiene claros los alcances del servicio de Referencia a través de la búsqueda de información, pues afirmó:

“Lo que hago es cuando el usuario tiene algún tipo de ayuda o inquietud entonces lo abordo tratando de saber cuál es su inquietud, cuál es la pregunta para determinar la búsqueda y pues asimismo apoyarme en todas, las herramientas con las que contamos en la biblioteca”.

También se identificó que los servicios bibliotecarios se confunden con recursos como lo manifiesta la auxiliar del caso No. 1:

“estoy cargo de la sala infantil ehh cuando me preguntan por novelas, por obras para leer es la parte que más me gusta orientar y pues a los pequeñitos los libros álbum son los que más le funcionan y más le llaman la atención”.

Por esta razón, es importante que los bibliotecarios que aún no han tenido una inducción conozcan los servicios bibliotecarios, de tal manera que no solo cuenten sobre servicio y buen trato, sino también con las habilidades técnicas, logrando un equilibrio de saberes, aspecto que es mencionado por la bibliotecóloga del caso 4:

“(…) a las bibliotecarias les hace falta conocimientos técnicos y por ende, no tienen, no prestan el servicio adecuado a las personas entonces, por ejemplo, eh una persona viene a buscar sobre no sé, sobre el mapamundi algo así, y no tienen como tal el conocimiento de cómo buscar las cosas entonces no, aquí no está y tiende de pronto a ser grosera y que no quiera atender al usuario, ahí donde las competencias sociales se pierden a no manejar conceptos técnicos.”

De acuerdo con lo anterior, en la prestación del servicio de Referencia y Formación de usuarios, se requieren tanto de las habilidades sociales de escuchar, dar instrucciones, recoger información y ayudar a los otros, como del conocimiento secuencial para identificar las necesidades y estrategias de información, indicando esto que como una oportunidad de mejora se encuentra el fortalecimiento de estas competencias en los bibliotecarios cuyo ingreso sea menor de 6 meses como se evidenció en los resultados del cuestionario.

Lo anterior conlleva a considerar que los conocimientos previos de los servicios bibliotecarios básicos, están vinculados a la secuencia de la búsqueda de información realizada tanto por bibliotecarios con formación profesional, como técnica, debido a su nivel bajo de conocimientos y asociación con las habilidades sociales siendo pertinente la participación del personal en la estrategia pedagógica de la investigación.

8.4.Categoría emergente: Actitudes

En los resultados de análisis del primer objetivo de la investigación, las respuestas de la entrevista estructurada y el registro de observación de los estudios de caso llevaron a determinar la importancia de la categoría emergente que diera cuenta de las actitudes como el contacto ocular, el volumen de la voz o la postura, conductas que se enmarcan en la comunicación no verbal, tal como lo mencionaba Caballo (1993).

El lenguaje de la cara y el cuerpo puede revelar más información de la esperada, pues tiene funciones como reemplazar las palabras a través de una mirada o una postura, mientras que el movimiento de las manos puede enfatizar, regular y contradecir las emociones y las ideas que se expresan verbalmente.

En esta dirección, en el registro de observación, las actitudes positivas de contacto visual y el tono de voz fueron las conductas con mayor frecuencia, según los resultados de la codificación.; la bibliotecaria del caso 1 mencionó que “Si bien, este primer contacto fue amable en brindar información inmediata, evitó el contacto visual, pero dio con un tono de voz alto y suave la atención a la necesidad de información”. Esta descripción tiene sentido, cuando se considera que tuvo lugar mientras se encontraba realizando más de una tarea al mismo tiempo, lo que limitaba la mirada al usuario, y resaltaba su tono de voz alto al dar apoyo a los usuarios.

Vale la pena destacar que el contacto visual directo también es importante en los momentos de la presentación, saludo y despedida de los usuarios, que en el caso de algunos de los participantes se representa de manera insuficiente con un gesto de sonrisa. Del mismo modo, el registro de observación describe la conducta de la bibliotecaria de la siguiente forma:

“puedo notar que ella asiente con la cabeza a la intervención de sus compañeros de trabajo”. Esta conducta repetitiva genera empatía que genera un mensaje “donde a mi ocurrió lo mismo”.

A lo anterior, se suman actitudes calificadas como negativas y registradas en el instrumento de observación como: “El bibliotecólogo recibe una llamada a su celular y conversa en tono alto y de manera familiar caminando por la sala de consulta varios minutos y regresa a la recepción. La presencia de los usuarios en los espacios de lectura de la biblioteca fue una razón para moderar el volumen de la voz o retirarse de la sala”.

De igual forma, la evitación de la mirada mientras se está brindando información es una actitud considerada como negativa, como lo registro la investigadora respecto a las auxiliares el caso. 2:

“(…) su explicación es interrumpida por la funcionaria que la acompaña al casillero, la misma que con un tono imperativo me dijo que reportara el servicio que iba a usar en la Llave del Saber, me dijo que “todo está en la página de Facebook” con la mirada hacia la dirección de la salida.”.

Por otro lado, se identificó que, durante la entrevista estructurada la auxiliar en el caso 5 mantuvo una expresión facial retraída, un tono de voz bajo, una postura corporal inclinada hacia adelante, acompañada de respuestas verbales cortas a las preguntas lo que se asoció con poco interés en la participación durante la etapa de diagnóstico. Contrario a esto y según el registro de observación, la encargada de la biblioteca y la auxiliar del caso 1 y bibliotecaria del Caso 5, mantuvieron expresiones genuinas de sonrisa que expresaban la experiencia positiva que representaba para ellas la experiencia y se encontraba acorde a las respuestas donde expresaban el valor de trabajar con el otro, realizando afirmaciones como “a mí siempre me ha gustado el contacto con las personas, me parece que es la forma de llegar a ellos, de conocer sus necesidades y ayudar a solucionarlas.”

Con estas evidencias es posible afirmar que algunos de los participantes presentan baja consciencia de los diferentes canales de comunicación verbal y no verbal que poseen al

momento de interactuar con pares y usuarios en la biblioteca, como se corrobora en los resultados del Test de Autodiagnóstico de Habilidades Sociales. Sin embargo, es importante señalar que en el estudio se localizaron algunos participantes que valoraron de manera especial la comunicación que tienen con los usuarios, como la menciona la bibliotecaria del caso 5:

“Ahh no eso sí creo que a veces hasta me sobra porque me gusta hablar con la gente, el contacto con ellas es muy importante porque aprende a conocer las personas y ellos aprender a conocerlo a uno y ahí hay un intercambio de saberes que eso para mí es muy enriquecedor.”

Lo anterior no solo es importante para la prestación de servicios, sino que también es un componente fundamental en las situaciones de resolución de conflictos con usuarios y compañeros de trabajo en los espacios de la biblioteca.

Con estos insumos y retomando los planteamientos de Riso (2006), citado por Bermúdez, (2014) es posible considerar la modificación de las conductas calificadas como negativas y sus correspondientes estructuras cognitivas, para lograr el desarrollo de comportamientos que posibiliten mejores interacciones sociales de los funcionarios de las bibliotecas Públicas con los usuarios y pares, siendo este el argumento principal para concluir que es oportuna y pertinente la participación del personal bibliotecario en el ambiente de aprendizaje apoyado por las TIC, para la adquisición y/o fortalecimiento de las competencias relacionadas con las habilidades sociales y el buen trato, a lo cual se debe sumar el desarrollo de una estrategia de capacitación orientada a los conocimientos técnicos de los servicios bibliotecarios según sea el caso, pues es clara la relación entre el buen trato, las actitudes asumidas por los bibliotecarios y los conocimientos de éstos últimos sobre los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas.

8.5.Descripción de la experiencia de los bibliotecarios(as) con la estrategia B- Learning

Este sub-apartado tiene como propósito presentar los resultados del segundo objetivo específico que era describir a experiencia del bibliotecario(a)s de la Cajicá, Chía, Sopó La Calera

y Suba al participar en la estrategia pedagógica B-learning, centrada en el buen trato hacia la comunidad a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos.

La información de las habilidades técnicas básicas de los participantes para el uso del curso dentro de la Plataforma VirtualSabana, de la Universidad de La Sabana, fueron evaluadas por un cuestionario con base en el Test de las Competencias Tecnológicas Básicas bibliotecarias de OCLC con WebJunction (2015), cuyos resultados se muestran en la Tabla 9, donde se evidencia que más de la mitad del grupo tiene un nivel medio en las competencias tecnológicas, lo permite inferir que podrían tener autonomía en la mayoría de actividades en el uso de la plataforma y la propuesta de las actividades en '*Gasqua, transformando saberes*'.

Sin embargo, en las preguntas que vinculan la participación y experiencia de uso en cursos virtuales, la mayoría de ellos y ellas, en la primera sesión, en el momento de la presentación ante la tutora, manifestaron haber usado la plataforma Moodle en su formación profesional o cursos cortos impartidos.

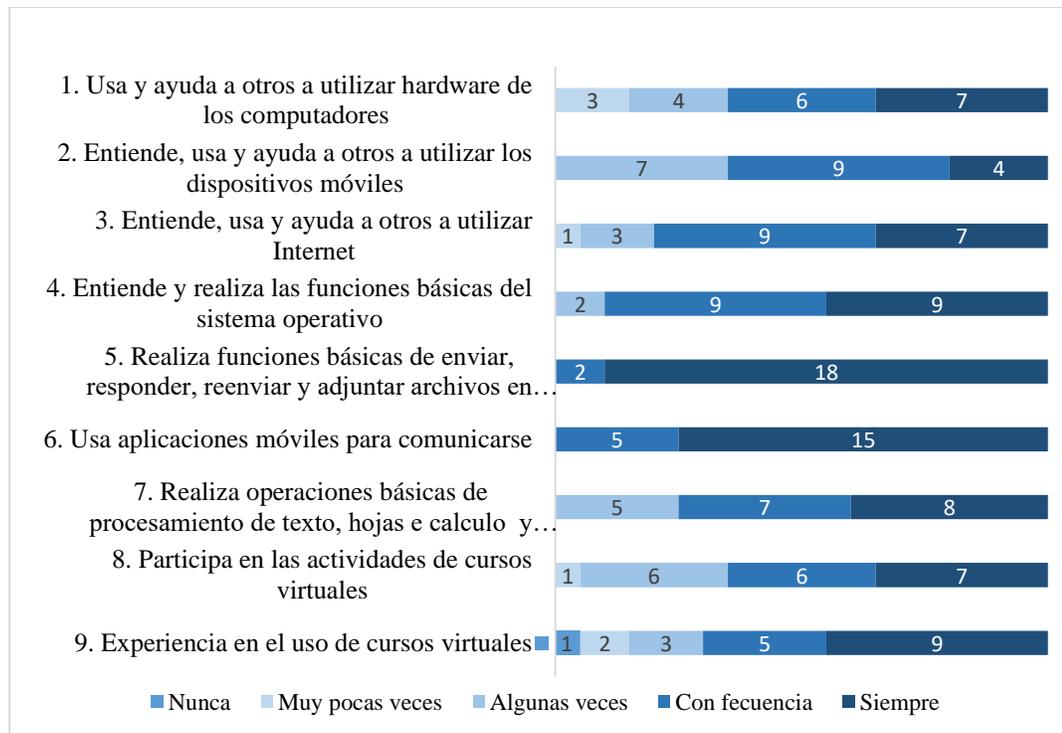


Tabla 9. Resultados Competencias Habilidades Tecnológicas De los Bibliotecarios.

Fuente: Elaboración propia.

Aún con este panorama positivo, se consideró pertinente realizar previo a la estrategia pedagógica, una inducción de las funciones básicas de Moodle de la plataforma de VirtualSabana, donde se encontró que la mayoría de los participantes, no recordaban las funciones básicas como participar en los foros y subir archivos en tareas actividades que se incorporaron de manera frecuente al ambiente de aprendizaje.

Para dar inicio a los resultados de descripción de la experiencia de los bibliotecarios al participar en la estrategia pedagógica B-learning, centrada en el buen trato hacia la comunidad, se revisaron los resultados del seguimiento semanal, por estudio de caso, de las actividades en el ambiente de aprendizaje 'Gasqua, transformando saberes', a través de los mecanismos de comunicación establecidos, tal como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10. Seguimiento de actividades por módulo, caso y participantes.

Estudio	Participantes	PROGRESO ACTIVIDADES POR MÓDULO				
		Módulo	Módulo	Módulo	Módulo	Módulo
		No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5
1	1	40%	0%	20%	20%	0%
	2	40%	10%	0%	0%	0%
	3	80%	30%	40%	40%	0%
2	4	0%	0%	0%	0%	0%
3	5	0%	0%	0%	0%	0%
	6	40%	0%	0%	0%	0%
4	7	40%	0%	0%	0%	0%
	8	60%	20%	0%	0%	0%
5	9	60%	10%	60%	60%	0%
	10	80%	40%	60%	60%	0%
6	11	0%	0%	0%	0%	0%
7	12	0%	0%	0%	0%	0%
8	13	20%	0%	0%	0%	0%
9	14	20%	10%	0%	0%	0%
10	15	0%	0%	0%	0%	0%
11	16	20%	0%	0%	0%	0%
12	17	20%	0%	0%	0%	0%
13	18	20%	0%	0%	0%	0%
14	19	20%	20%	0%	0%	0%
15	20	60%	40%	60%	60%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 10, las principales causas de los porcentajes del 0%, se materializan en los estudios de casos 2, 3, 7 y 10 donde se desconocen las causas por las cuales no hubo

participación de los funcionarios de las bibliotecas en el curso semipresencial, pese a los mensajes emitidos por la Tutora. Por otro lado, en el estudio de caso 6, se manifestó la negativa a participar en el estudio, por considerar que el aprendizaje no traería beneficios a los participantes. Asimismo, el estudio de caso 8, decidió retirarse por la poca dedicación al curso que podían tener los participantes, dadas las múltiples tareas desempeñadas y la falta del servicio de conectividad en la biblioteca. Vale la pena mencionar que, para los anteriores casos, se buscaron diversas alternativas para lograr la participación de los funcionarios, sin embargo, no fue posible llegar a tal decisión.

Por otro lado, se aplicó el postest de Autodiagnóstico de Habilidades Sociales de Goldstein (1980), a los participantes de los estudios de casos 3, 5 y 15, quienes continuaron en comunicación con la Tutora hasta el momento de finalizar el curso semipresencial.

La Tabla 10 muestra el puntaje de las habilidades sociales después de la participación en el ambiente de aprendizaje, que, comparado con el pretest, descendió con excepción de los participantes 3 y 9, cuyos puntajes fueron de superiores a los obtenidos en el pretest. No obstante, los estudios de casos continuaron con un puntaje alto en el rango de los 74-110.

Tabla 11. Puntaje Postest de Autodiagnóstico De Habilidades Sociales

No. Caso	Participantes	Total Puntaje Pretest	Total Puntaje Postest
1	2	100	94
	3	90	95
5	9	80	86
	10	109	85
15	20	92	94

Fuente: Elaboración propia.

Las habilidades sociales que continuaron con resultados inferiores en más de 2 participantes, correspondieron a las preguntas: “¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona?” y “Permite que los demás conozcan lo que siente?” corresponden a las habilidades sociales de convencer a los demás y expresar los sentimientos propios respectivamente, siendo aquellas con mayor dificultad de práctica no solo con los usuarios, sino con los compañeros en el ambiente laboral, con quien se comparte la gran parte del tiempo del día.

Del mismo modo, en el pos Test refleja la disminución del puntaje total de los participantes, en las preguntas: “Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad”, “Intenta comprender lo que sienten los demás” y “Permite que los demás sepan que se preocupa o se interesa por ellos” que corresponde a las habilidades sociales de ayuda a los otros, comprende los sentimientos de los demás y la expresión de los sentimientos propios respectivamente, permite concluir que tienen mayor dificultad en los ambientes laborales que requiere de trabajo colectivo y con presencia de situaciones de conflicto. Por lo tanto, se puede deducir que los resultados del pos Test son más cercanos a la realidad de las bibliotecas y su personal requiere de una continua formación en el tema.

8.6.Experiencia de los estudios de casos en el ambiente de aprendizaje

A continuación, se analizan los resultados en las categorías a priori y emergentes definidas en la investigación con base en las entrevistas y las observaciones registradas por la investigadora en la sesión presencial de apoyo a los participantes durante y posterior a la experiencia con el ambiente de aprendizaje.

8.6.1. Categoría Buen trato

La bibliotecóloga del caso No. 15 consideró que el ambiente de aprendizaje incentivó el buen trato con los usuarios de la biblioteca pública, a través de la identificación de las necesidades del usuario, como se puede apreciar en la siguiente afirmación: “Me dio elementos, aunque uno los tiene, no los practica. Es decir, darle las fuerzas o fortaleza para entender las necesidades, de entender las personas y resolver las cosas.”

Así, se evidenció que el reconocimiento propio, le permite al bibliotecario visibilizar al otro, en este caso el usuario, junto con sus necesidades particulares, permitiéndole buscar y encontrar las soluciones más pertinentes al problema que le plantea, lo que configura, según Montes y Montoya (2003), citado por Muñoz & Mondaca (2007) una relación de reciprocidad, donde a través de la interacción social de los actores mencionados, se generan aprendizajes y cambio cultural. Derivado de esto, las subcategorías de ‘Toma de decisiones’ y el ‘Trato respetuoso’ en situaciones cotidianas de la biblioteca con los usuarios, pueden ser factores que se relacionen con el buen trato, tal como lo explica la bibliotecóloga del caso 15:

“Yo lo que hago es ofrecer alternativas tanto en lo personal como en grupo y es una buena labor porque uno está en la obligación es lo normal en mi cargo. Por ejemplo, ofrezco alternativas en el préstamo que está en reserva o el material que está en reserva, yo veo que mis compañeros no ofrecen alternativas y los usuarios necesitan la información y yo le digo a mis compañeros, brava, no señor no le diga al usuario que no está. Yo prefiero buscar los medios así no estén en físico para darle una solución al problema. Es mi compromiso de resolver la necesidad de información”.

Como se observa, el buen trato válida la postura ética del papel del bibliotecario como un servidor que se dignifica y visibiliza mutuamente con el usuario, dando origen a reflexiones orientadas a mejorar tanto la interacción con los visitantes de la Biblioteca, como el desarrollo de habilidades personales para la vida, lo que es congruente con la percepción de la bibliotecóloga del caso 15: “me ha servido para mi retroalimentación, al servicio con el usuario,

he puesto en práctica las habilidades sociales para ser asertiva y no solo decir “no” y ponerme en la situación del otro.”

Respecto a la pregunta del cuestionario “¿Cuáles actividades individuales y grupales del ambiente de aprendizaje lo orientaron a incentivar el buen trato en la biblioteca pública?”, se encontró que los participantes destacaron el foro como una actividad que les generó aprendizajes, pues más allá de contestar las preguntas planteadas por el Tutor, se logró generar la participación de los bibliotecarios desde el trato respetuoso, al poder expresar las opiniones con el uso de palabras cuidadosas que sin generar mal entendidos y fomentar el reconocimiento de las cualidades del otro, incorporando acciones como reconocer similitudes y dar felicitaciones por logros, comportamientos que indudablemente generan empatía y prolongan el debate y las interacciones alrededor de un tema. La Figura 12 ilustra la calificación en una escala Likert de las actividades que incentivan el Buen trato en la Biblioteca por el Caso No. 15.

Tabla 12. Calificación de Actividades Que Incentivan El Buen Trato En La Biblioteca Pública

Actividad	Tipo de actividad	Calificación
Formato SQA	Individual	De acuerdo
Foro Semilla y la Siembra	Grupal	Muy de acuerdo
Empecemos el tejido del ser colectivo CACOO	Grupal	De acuerdo
RETO No.1 ¿Cómo Gerardo podría encontrar el rumbo de la biblioteca de Chilote?	Grupal	Muy de acuerdo
RETO No.2 Búsqueda de información	Grupal	Muy de acuerdo
RETO No.3 Gerardo tiene el rumbo de la biblioteca de Chilote	Grupal	De acuerdo
RETO No.1 ¿Por dónde empezar?	Individual	Muy de acuerdo
RETO No.2 Búsqueda de información	Individual	Muy de acuerdo

RETO No.3	Grupal	Muy de acuerdo
Llega la cosecha de tu formación: servicios bibliotecarios		
Propuesta transformación de saberes	Grupal	Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

Con lo anterior, puede evidenciarse que el buen trato además de darse en las interacciones presenciales, también se puede manifestar en la virtualidad, en cuyo espacio pueden sobresalir las características positivas de la personalidad, y el uso de las diferencias en la búsqueda de soluciones a los conflictos, logrando con esto que los participantes mejoraran las competencias en la dimensión afectiva y las relaciones interpersonales, para convertirse en agentes de convivencia en la biblioteca pública.

En congruencia con lo anterior, puede afirmarse que los foros planteados en la estrategia pedagógica lograron incrementar la disposición en los participantes hacia el aprendizaje de un tema nuevo, la práctica de las habilidades sociales y el buen trato durante el trabajo colaborativo, a pesar de las limitaciones en las competencias informáticas requeridas por el entorno digital.

Otro aspecto positivo del uso de los foros fue la posibilidad de interacción que se creó entre los diferentes casos, donde se compartieron temas como la vida personal a través de un perfil en el Foro: “La semilla y la siembra”, diseñado para fortalecer la habilidad social de presentarse y generar empatía y respeto, características propias del buen trato.

De igual forma, la iniciativa de establecer el consenso como mecanismo para delegar tareas y tiempos en la actividad en el mapa mental de la herramienta de Cacao, fue otra manera de fortalecer la habilidad social de tener iniciativa, lo cual se evidenció en el caso 1 y 5 que presentaron incremento significativo en los resultados del post Test de Autodiagnóstico en las categorías ‘tener la iniciativa’, ‘conocer a los otros’ y ‘entablar una negociación’, observándose puntualmente que la auxiliar lideró la sesión presencial generando consenso en la actividad de

foros, mientras que la coordinadora de la biblioteca, por su parte, programó con los participantes la sesión presencial de apoyo respectivamente.

En los casos donde los resultados del Postest del diagnóstico se mantuvieron similares a los del pretest, se observó un poco liderazgo de la coordinación de la red en el seguimiento de las actividades de la estrategia pedagógica y una nula iniciativa para darse conocer a los demás, aun cuando la tutora realimentó a la participante acerca de este comportamiento.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el buen trato en la Biblioteca Pública se reafirma en el tipo de atención a los usuarios a través de los servicios bibliotecarios, por lo cual es preciso lograr que el funcionario de la biblioteca priorice la satisfacción de las demandas de los usuarios, se ponga en su lugar y desarrolle las competencias técnicas para establecer la estrategia de información adecuada.

8.6.2. *Categoría Servicios Bibliotecarios Básicos*

Para iniciar el análisis de la categoría, se presentan los resultados del cuestionario de Servicios Bibliotecarios comparativos, antes y después de la experiencia que respondieron los participantes, una vez finalizó la experiencia en la estrategia pedagógica.

En cuanto al servicio de referencia, el primer paso para llevar a cabo la atención de los usuarios es identificar sus necesidades de información a través de las opciones con las que cuenta la biblioteca pública. Para conocer cuál es el estado final de los conocimientos de este servicio que tuvieron los participantes, se compararon las respuestas del primer cuestionario, con las respuestas de la misma prueba después de la experiencia en la estrategia pedagógica.

De los 5 participantes, 3 seleccionaron la respuesta correcta que señalaba que primero se indagan las necesidades de la información de los usuarios, segundo, se determinan los criterios de búsqueda de la pregunta, tercero, se identifican las fuentes y recursos de información de la

biblioteca, cuarto, se explica la organización y señalización de las colecciones y por último se consulta el contenido del material bibliográfico. Estos resultados muestran un avance en la distinción de los servicios bibliotecarios como uno de los objetivos de aprendizaje establecidos en la estrategia pedagógica.

Por otro lado, se buscó que los bibliotecarios identificaran cómo se determina el alcance de la información a través de la estrategia de búsqueda y evaluación de la misma, tema que fue abordado en el servicio de referencia, encontrándose que los participantes seleccionaron con mayor frecuencia las opciones de consulta a un experto, definición del alcance, definición del tema y consulta de los términos de búsqueda en el catálogo en línea, siendo los resultados esperados en los bibliotecarios que llevan menos de un año de permanencia en el cargo.

Como parte de los hallazgos se encontró que para profundizar en el tema de criterios de evaluación de información se requiere mínimo de dos sesiones adicionales, las cuales no fue posible desarrollar, debido al tiempo de dedicación definido en la estrategia pedagógica.

Por otro lado, en lo que se refiere al conocimiento del servicio de consulta en sala, se observó que en algunos participantes se mantuvo la confusión, pues se asoció el registro de los préstamos externos, las actividades de inducción y visitas guiadas a este servicio, lo cual se pudo deber a la inferencia que hacen los bibliotecarios, de que la prestación de todos los servicios se realiza en el punto de información.

Así mismo, vale la pena mencionar que se excluye en dicho servicio el área del centro de interés y novedades en las salas de consulta, lo que permite concluir que se requiere un refuerzo en los conocimientos de los participantes, pese a que la información fue presentada como material de apoyo para distinguir los servicios bibliotecarios en la estrategia pedagógica.

Para finalizar, previo a la experiencia de aprendizaje, los participantes establecieron que el servicio de formación de usuarios estaba vinculado con la planeación de las actividades, sesiones del servicio y el establecimiento de visitas guiadas de manera permanente, sin embargo, posterior a la implementación de la estrategia pedagógica, reconocieron que para llevar a cabo el servicio también es importante conocer las características de las fuentes de información disponibles y realizar encuestas de satisfacción de la prestación del servicio.

En general, se reafirma que los bibliotecólogos de los casos 1 y 15 conocen la teoría de servicios bibliotecarios y ponen en práctica dichos conocimientos de la búsqueda de la información con los usuarios, tal como se evidenció en los registros de observación. Por el contrario, las auxiliares de los estudios de caso 1 y 5 requieren reforzar los conocimientos de referencia, consulta en sala y formación de usuarios.

De la misma forma, se destaca el desempeño de la auxiliar del caso 1, quien mostró un gran progreso en las últimas semanas en el módulo de servicios bibliotecarios, en el cual realizó el 40% de las actividades, a lo cual se sumó su iniciativa por continuar su capacitación para el trabajo, lo cual puede deberse a que a la fecha no había sido convocada a la inducción de la biblioteca.

Según los resultados anteriores, la prestación de los servicios de apoyo de búsqueda de información, son indispensables en el portafolio de servicios de una biblioteca que en gran medida, depende del personal bibliotecario, cuyo perfil debe contar con competencias informacionales desarrolladas y entendidas como la capacidad para acceder, usar y evaluar información a lo largo de la vida, lo que permite comprender, según Castañeda & Barbosa (2011 citado por Sierra, 2013) el rol de “la formación de un sujeto social capaz de asumir con

conciencia, tanto crítica como ética, la diversidad y la complejidad de los factores que median el acceso a la información” (p. 251).

En otras palabras, adquirir las habilidades informacionales, no es solo un deber propio del cargo como bibliotecario, sino también es una responsabilidad de estos funcionarios como ciudadanos, de mantenerse actualizados para aportar al desarrollo en los ámbitos sociales y políticos de la comunidad, que obedece en parte, a la calidad y utilidad de la información para llevar a cabo un adecuado proceso de toma de decisiones, que en última instancia refleja la capacidad y calidad en todo sentido, de la asesoría del personal bibliotecario en la prestación del servicio de referencia.

Bajo este panorama, el componente adicional en los procesos de aprendizaje de las competencias informacionales en los bibliotecarios es la motivación que según Núñez & Alonso (2014)

Tiene tres elementos relacionados entre sí, una base en el deseo de hacer una actividad, el poder realizar la actividad, es decidir tener la capacidad física o mental para su realización y el deber de hacerla, que está dirigido al esfuerzo personal que tienen que hacer el individuo para lo que se propone (p.293)

Así, las motivaciones para adquirir nuevos conocimientos no solo se orientan a la ejecución de actividades diarias en la biblioteca, sino que, por el contrario, es necesaria de una formación continua que genere en el personal la satisfacción de tener las habilidades para manejar información y enseñar a buscar las respuestas oportunas y adecuadas a cada público de la biblioteca, con el propósito de propender por la adaptación a los cambios sociales, políticos y tecnológicos que afecten la calidad de vida de la comunidad.

8.7. Categoría B-Learning

8.7.1. Subcategoría: Contenido

Los principales conocimientos disciplinarios en la estrategia pedagógica fueron las habilidades sociales, el buen trato y los servicios bibliotecarios, los cuales fueron presentados de manera secuencial y acorde al contexto por lo cual se priorizaron las habilidades sociales sobre las informacionales, aclarando que ambas son necesarias para desarrollar de manera integral la labor bibliotecaria.

En este sentido, el contenido de las habilidades sociales abarcó la identificación de los conocimientos previos de los bibliotecarios respecto a las ideas y expectativas existentes frente al tema, buscando con ello comparar la información que presentaban los participantes con la producción de nuevas ideas y reducción de los conceptos erróneos posterior a la experiencia de aprendizaje, siguiendo el modelo constructivista. Un ejemplo de esto es el conocimiento previo de habilidades sociales del estudio de caso 15 quien indicó que:

“La importancia de trabajar en una Biblioteca Pública, donde se tiene la oportunidad de aprender e interactuar con otras personas, me posibilita desarrollar algunas habilidades sociales como la de ayudar a solucionar un interés e inquietud en la búsqueda de la información.

De acuerdo a lo anterior, se destacan los beneficios laborales y personales de fortalecer de las habilidades sociales como la interacción con los otros y la solución de problemas en la mayoría de los estudios de casos, aun cuando los bibliotecarios no lo mencionaron de manera concreta en sus narrativas.

Teniendo en cuenta que las habilidades sociales solo se adquieren o fortalecen a través del entrenamiento en entornos reales, una vez corregido el concepto, se inició el entrenamiento en la habilidad social de presentarse a través del foro: ‘La semilla y la siembra’, cuyo propósito fue la presentación personal de cada uno de los participantes.

En la siguiente sesión virtual se presentaron los recursos externos con una intencionalidad, qué son y para qué sirven las habilidades sociales. De tal manera que permitiera que los bibliotecarios participaran en la construcción colectiva del de las habilidades sociales que requiere un bibliotecario a través del uso de la herramienta colaborativa Cacao. Como elemento adicional en la sesión virtual, fue necesario presentar las pautas para participar en el foro con los criterios de la TIGRE (Anexo 3), sin embargo, la actividad planeada no fue realizada de manera individual lo que dificultó la participación de los asistentes al foro y conllevó a que los conocimientos revisados se reforzaran en la sesión presencial.

Por último, se solicitó que los bibliotecarios indicaran con sus propias palabras lo que aprendieron de las habilidades sociales; el Estudio de Caso 5 afirmó:

“Yo aprendí, la importancia de manejar las habilidades sociales y aunque sé que no las trabajo todas, las que he podido practicar, me han sido de mucha ayuda y han fortalecido mi trabajo en la biblioteca. Pero me gustaría tener más herramientas”

Así, el bibliotecario reconoce que la práctica de las habilidades sociales es importante en la relación con otros y en su labor bibliotecaria lo que permite que emerja la necesidad de contar con más elementos para fortalecer el conocimiento adquirido.

Por su parte, el caso 1 reportó:

“Aprendí que las habilidades sociales las he venido formando parte de mi vida, desde el contacto con las personas que integran mi familia lo hicieron un reto de convivencia y luego un reflejo en la primera sociedad: la escuela. Hoy tengo frente a mí, la oportunidad de discernir sobre lo que he estado formando de acuerdo a mi personalidad y en conjunto con los valores inculcados, unas habilidades que me han llevado por el buen trato y el respeto al prójimo y las he que he manifestado a diario con mi entorno familiar, social y laboral.”.

En este sentido, las habilidades sociales tienen como primer contexto de formación el entorno familiar y posteriormente la escuela y el ámbito laboral, espacios que exigen el buen trato al otro siendo una premisa que es validada por uno de los bibliotecarios, quien indica que

el proceso de formación le ha permitido mejorar en su trabajo, implicándole desarrollar la empatía en ese y contexto y otros que le impliquen ponerse en la posición del otro

Para lograr lo anterior se planteó la situación problema: “Gerardo, el bibliotecario de chilote” con el fin de buscar soluciones desde la vivencia personal de cada uno de los participantes, a lo cual se sumó el reto adicional de dar una solución situándose en el rol de los personajes asignados

En el rol de la profesora en la interacción de los casos 5 y 15, logró una interacción aceptable de consenso ante las respuestas a los interrogantes de la Tutora después de la segunda sesión presencial. Sin embargo, fue evidente que ponerse en el lugar del otro requiere, por un lado, del desarrollo cognitivo individual que permita generar ideas para ayudar al personaje, desde su perspectiva, y por otro, de las competencias sociales para buscar soluciones y lograr un acuerdo grupal al respecto. Esta diferencia entre lo que los participantes saben hacer y el nivel esperado de ejecución puede explicarse a la luz del concepto de Zona de Desarrollo Próximo de Vygotsky (1996), citado por Zea (2000) quien indica que:

Entre el nivel real de desarrollo, determinada por la capacidad de resolver independiente un problema bajo y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz (p. 16)

En este sentido, el personaje que tuvo mayor participación fue el de la profesora Ana, al respecto del cual, los estudios de casos 5 y 15 manifestaron que los principales aprendizajes fueron las habilidades sociales y las competencias informacionales para resolver situaciones problema con un trato respetuoso y empático, elementos propios del buen trato y de la búsqueda de información en las fuentes de la biblioteca adecuadamente.

En contraparte, las dificultades de aprendizaje se centraron en el temor al uso de las TIC como Moodle y la herramienta Cacao, pues, aunque se dieron las instrucciones de manejo en la

sesión de presentación y los tutoriales disponibles, los participantes indicaron no sentirse capaces de manejar estas tecnologías en el aprendizaje, sin embargo, con la práctica, los errores cometidos y el apoyo prestado por la tutora a través de la solución de dudas, esta percepción fue disminuyendo.

Por otro lado, respecto al uso de los servicios bibliotecarios en la situación problema: “En internet se encuentra en todo”; y se retomó la metodología propia del Aprendizaje Basado en Problemas, con base en las habilidades informacionales para la localización de información general en las fuentes con las que cuenta una biblioteca pública municipal para enseñar a los participantes a realizar la búsqueda al público escolar, docentes y comunidad en general, para conseguir que los funcionarios pudieran comprobar desde la experiencia la utilidad multipropósito de Internet, mencionada anteriormente.

Frente a la pregunta “¿Por dónde empezar?”, el caso 5 indicó:

“Para mí no se encuentra todo en internet y muchas de las cosas que se presentan no son 100% verdaderas ya que esta información se puede modificar con facilidad. En el caso del video, se puede apreciar que el bibliotecario no conoce su área de trabajo pues no fue asertivo al momento de referir respuesta a la solicitud de la usuaria, no aportó ni ayuda en la búsqueda de la información requerida.”.

El título dicente de la situación problema invita a los bibliotecarios a cuestionarse acerca de la validez de la frase “En Internet se encuentra todo” e identificar las conductas erróneas en el bibliotecario del video donde no brinda ayudas óptimas a Diana, la usuaria.

Una vez finaliza las actividades del estudio de caso mencionado, en el foro el caso de la bibliotecaria del Caso No.5 se llega a la siguiente conclusión:

“Pero en cuanto a la participación en el foro coincidimos con (se omite el nombre de la auxiliar de la biblioteca) que en internet no se encuentra todo, no es muy confiable y que todo bibliotecario debe conocer por lo menos la ubicación de sus libros dentro de la biblioteca. En cuanto al tema de

Diana (personaje de la situación problema) yo le sugeriría al bibliotecario que le preste el libro y que no solo ese, sino que consulte otros y le ayude en la búsqueda en internet.”.

Pese a las respuestas concretas, la bibliotecaria logró identificar unos mínimos como la localización y señalización de libros como una de las principales fuentes de información revisadas en otra actividad virtual, concluyendo que la búsqueda en internet es importante sobre todo en casos donde no se encuentra la información.

De acuerdo con los anterior, los contenidos adquiridos por los bibliotecarios, tuvieron una intencionalidad subyacente que fue permitir que los conocimientos de las habilidades sociales e informacionales básicas se enlazarán con los del buen trato contribuyendo de esta forma al aprendizaje del bibliotecario en la dimensión laboral y personal del manejo de relaciones interpersonales, lo cual se ve reflejado en la mejorar el desempeño en el cargo como bibliotecarios en la biblioteca y como ciudadanos para la toma de decisiones propias.

Lo anterior es posible, según Shulman (1986), citado por Francis (2005) pues “esta interacción es la que permite la transformación del contenido para su enseñanza. Esto sólo ocurre cuando el docente reflexiona e interpreta críticamente la información pedagógica, disciplinar y del contexto” (p. 1409), que, en otras palabras, corresponde a los conocimientos de la bibliotecología, la informática educativa y la biblioteca pública de la Tutora.

8.7.2. Subcategoría: Actividades

Los contenidos relacionados con las habilidades sociales y el desarrollo personal que permitieron el autoconocimiento, el desarrollo interpersonal y el mejoramiento del cargo como bibliotecarios se relacionaron estrechamente con las actividades planteadas, de tal manera que fuera coherente con los objetivos de aprendizaje planteados.

En actividades enfocadas hacia el buen trato, se consideró pertinente la incorporación del trabajo colaborativo, pues como lo mencionan Serrano y Calvo (1994) citados por Villasana &

Dorrego (2007) “no se orienta exclusivamente hacia el producto de tipo académico, sino que también persigue una mejora de las propias relaciones sociales” (p.47), de tal manera que, en la interacción misma fuera posible identificar los elementos propios del buen trato y su relación con la prestación de servicios. Así, el aprendizaje más significativo para los participantes fue identificar que las habilidades como el buen trato, son indispensables en las relaciones sociales, mientras que, para la investigadora, consistió en aceptar diferentes puntos de vista, ofrecer alternativas de solución a los problemas de retroalimentación y desmotivación de los bibliotecarios y la baja prioridad de trabajo autónomo según el seguimiento realizado.

Sin embargo, es significativo resaltar el caso 15 pues brindó una calificación buena a cada una de las actividades de la estrategia pedagógica, aspecto que se asoció al interés y motivación del participante en el tema y la formación autónoma.

A pesar de identificar los resultados de los casos 1, 5 y 15, que realizaron las actividades de manera aceptable, es valioso mencionar que dentro de las dificultades presentadas se identificó el replanteamiento de las actividades grupales por municipios debido que estas fueron programadas con otros participantes, generando respuestas tardías o nulas lo que se asoció con una disminución en la motivación de los participantes por continuar y a su vez constituyó una oportunidad para generar interacción entre todos los casos de estudio. Sin embargo, pese al cambio realizado persistió la demora en las respuestas y por consiguiente, la retroalimentación del Tutor.

Una segunda dificultad fue la revisión en diferentes ocasiones de las instrucciones dadas, pues se observó que algunos de los participantes hacían una la interpretación errada de la información frente a lo cual la investigadora incorporó como estrategia el acompañamiento telefónico pero dicho cambio no generó que aumentara la participación para la finalización de

cada una de las actividades, evidenciándose que no hubo una lectura cuidadosa de las actividades, por ejemplo en el foro: “¿Cómo Gerardo podría encontrar el rumbo de la biblioteca de Chilote?” en el módulo 2, la mayoría de participantes ingresó al primer personaje sin leer previamente la asignación de personajes y la visualización de los videos con la situación problema lo cual se comprobó con el número de vistas de los videos que no superó las 20 vistas en la plataforma YouTube.

Un tercer aspecto a corregir durante la experiencia fue la recomendación a los participantes de bloquear las ventanas emergentes con publicidad que afectaba la visualización del contenido o no permitía la carga de los videos con las situaciones problema diseñados por la Tutora, lo cual se debió al poco mantenimiento del software de los equipos administrativos y de los usuarios de las bibliotecas públicas, lo que conllevó a que como medida alterna, se enviara el link de acceso creado en YouTube por correo electrónico.

En general, el progreso de las actividades demostró un nivel de cumplimiento del 60%, lo que demuestra que la experiencia en el ambiente de aprendizaje se cumplió medianamente, logrando mejores resultados en aquellas que fueron individuales en comparación con las grupales, lo cual requirió mayor retroalimentación para los bibliotecarios(as) pese a la secuencia de planeación pedagógica rigurosa de objetivos de aprendizaje, actividades y evaluación que se había diseñado previamente.

8.7.3. Subcategoría; Tiempo Establecido

En la experiencia de los bibliotecarios (as) en el ambiente de aprendizaje y el seguimiento del Tutor, fue la subcategoría más compleja. Desde este punto de vista, Guardia (2013) indica que:

“Si bien en la ejecución del ambiente los estudiantes con sus procesos y ritmos de aprendizaje pueden alterar la planeación inicial, es fundamental que el docente tenga una ruta no sólo

pedagógica, sino temporal claro antes de ejecutar el ambiente, en otras palabras, el principio de la secuencia es pedagógico, pero, indudablemente, los tiempos disponibles son un punto fundamental para la ejecución del ambiente.” (p. 47)

Bajo esta premisa, se puede afirmar que si bien se planteó la ejecución de las actividades atendiendo las características de los participantes y la flexibilidad de la programación de una hora a la semana como mínimo en el horario laboral, pues el contenido está pensado para su práctica en la biblioteca pública, el personal bibliotecario manifestó continuamente poco tiempo de dedicación dadas las múltiples labores que realizaban y algunos casos se argumentó el bajo compromiso con la experiencia por labores académicas.

De acuerdo con lo anterior, el éxito de la ejecución de las actividades es la continuidad por lo que, tal como estaba previsto en la formación con adultos, se amplió a 15 días el tiempo para adelantar las actividades, sin evidenciarse avances significativos en el progreso de las mismas.

Al indagar con los participantes acerca de esta situación, el caso 15 argumentó:

“No cumplí, pero hice el esfuerzo, pero estuve de acuerdo con el tiempo establecido, Yo trabajé en la noche en mi casa, leía los ejercicios y los hacía en la biblioteca. No todos los días la biblioteca permanecía llena, hay unos días que es suave.”.

A pesar de las dificultades mencionadas, los participantes destacaron las ventajas de la modalidad asincrónica usada para las actividades, resaltando que, por las características del trabajo en la biblioteca pública, las actividades individuales y grupales no requerían de dedicación en determinado horario, facilitando la posibilidad de abordarlas en los tiempos que se adaptaran a ellos.

8.7.4. Subcategoría: Diseño interfaz gráfica

La experiencia de usuario en el ambiente de aprendizaje es ampliamente influenciada por el diseño de la interfaz, con lo cual se buscó que los estudiantes pudieran identificar con facilidad

los elementos didácticos necesarios para llevar su proceso de aprendizaje de manera efectiva (Leguízamo, 2009).

En este sentido, lo que se esperaba es que el diseño tuviera fácil localización, disponibilidad e identificación durante el proceso de enseñanza- aprendizaje, aportando a la experiencia, intencionalidad educativa cuyas características fueron tenidas en cuenta por la Tutora.

En la Tabla 13 se observa la evaluación que realiza el caso 15 donde se observa que en términos generales el diseño es agradable de usar para los participantes. Parte de los resultados se deben que el funcionario bibliotecario conocía previamente el funcionamiento de la plataforma Moodle, por su formación educativa en modalidad virtual.

La composición de los textos e imágenes permitió el equilibrio visual de elementos tales como tipografía, imagen y color en términos discretos para no carga y realizar variación en la presentación de cada módulo en la ubicación especialmente de imágenes en el Ambiente de aprendizaje. De la misma forma, se utilizaron elementos paralingüísticos escritos para llamar la atención de los participantes como negrillas o resaltado de las fechas de entrega o instrucciones con colores como el rojo y el azul, sin embargo, en ciertas ocasiones, esto no fue suficiente y fue necesario recordar la información a través del correo electrónico.

Tabla 13. Percepción Diseño Interfaz Gráfica Estudio de Caso 15.

Características	Excelente	Buena	Regular	Malo
Tamaño de la fuente		X		
Tipo de fuente		X		
Combinación de colores		X		
Imágenes	X			
Diseño de animaciones	X			
Instrucciones actividades		X		
Navegación	X			
Recursos educativos (tutoriales, videos, etc.)		X		

Fuente: Elaboración propia.

Vale la pena mencionar que la tutora tuvo dificultades en la elaboración de instrucciones de las actividades, debido a que tuvo que revisar en varias ocasiones la claridad de las mismas para garantizar su comprensión por parte de los participantes. Al respecto, debe rescatarse que la revisión constante y corrección de errores del material diseñado, permitieron un aprendizaje valioso a la tutora, pues fue necesario conocer las funcionalidades y utilidad de herramientas TIC a través de tutoriales de herramientas como Canva, Cacao, Rawshorts, Renderforest y la plataforma de Moodle de manera autónoma y motivadora en su desempeño como Tutora.

8.7.5. Subcategoría: Rol del bibliotecario

El rol de bibliotecario como adulto está centrado en la motivación por aprender, la utilidad en su entorno laboral, y la responsabilidad sobre su propio aprendizaje al utilizar estrategias para construir su propio proceso de aprendizaje, tal como lo menciona Loya (2014).

Como resultados positivos, se identificó el uso de la información ética en el contexto de la biblioteca pública, a partir de las experiencias y conocimientos adquiridos que les permitieron a los participantes modificar las ideas concebidas previamente a la experiencia de aprendizaje, generando nuevas concepciones construidas con otros actores de su entorno.

Sin embargo, no se puede desconocer en los procesos de formación de adultos, el fenómeno de la deserción escolar, provocado por la combinación de factores que se generan, tanto en el interior del sistema como en el contexto social, familiar, individual y del entorno (MED, 2016). En los estudios de caso de la investigación, algunos participantes manifestaron que su deserción de debió a las ocupaciones de tipo laboral y estudios, mientras que otros optaron por no volver a contestar al seguimiento semanal, resaltando que según la perspectiva de la investigadora el motivo más notorio para el abandono de la ruta de aprendizaje fue la desmotivación.

En este sentido, comprender las razones por las cuales no se tuvo la atención esperada en participación, resulta ser una tarea poco sencilla, pues existieron aspectos limitantes como la ausencia de estímulos externos, como certificaciones, y la necesidad de contar con el apoyo de los coordinadores de redes municipales, dado que pese que se extendió como invitación a hacer parte de la implementación, la presencia del jefe implicaba seguir ordenes sin cuestionar las mismas, lo cual pudo afectar la continuidad y deserción de los participantes convocados.

Pese a estas situaciones presentadas hay casos excepcionales, el estudio de caso 15, continuó indagando sobre el tema de habilidades sociales, el buen trato y los contenidos son compartidos en las capacitaciones con bibliotecarios comunitarios, según lo manifestó el director de la Biblioteca de Suba.

8.7.6. Subcategoría: Rol del tutor

Según Escobar (2015) “la tutoría es el espacio de aprendizaje y reto pedagógico porque implica un diálogo entre el estudiante y el tutor, siendo ambos sujetos activos en el proceso (p.121). En el caso puntual de esta experiencia de aprendizaje, se requirió que el tutor tuviera conocimientos disciplinares, pedagógicos, tecnológicos y del contexto, así como la disposición para la construcción de conocimiento entre los sujetos.

Además de lo anterior, en esta interacción se construyen relaciones interpersonales que vinculan emociones y motivaciones donde el tutor facilita el aprendizaje al aprendiz, tanto en las sesiones presenciales y virtuales, donde se requirió que el primero tuviera conocimiento del contexto de la biblioteca y los perfiles, así como una presentación del perfil profesional y los acuerdos de entregas de las actividades semanales medios de comunicación.

En este sentido, el rol de la tutora se orientó en dos perspectivas principalmente: el primero, la búsqueda y el logro de la motivación de los bibliotecarios a participar en la propuesta

investigación, a través de estrategias como un seguimiento semanal con el fin de indagar las razones por las cuales los participantes no ingresaban a la plataforma, y el desarrollo de actividades que facilitaran la construcción de una relación emocional a través de mensajes motivacionales, siendo este último el aspecto más complejo cuando solo se tuvieron dos sesiones presenciales para establecer una relación de confianza, que debió ser complementada con llamadas telefónicas para lograr el acercamiento con los bibliotecarios.

Al respecto, vale la pena mencionar que esta relación recíproca tutora-bibliotecario fue afectada por algunos periodos amplios de tiempo donde en determinados casos, los participantes no respondían a los mensajes de seguimiento ni a la retroalimentación de las actividades.

Frente a este tema, el caso 15 manifiesta que la ausencia de los participantes se explica de la siguiente forma:

“Yo veo más desinterés, yo pienso que cuando uno tiene interés, nada de peros. Si a mí me interesa, yo le hago, y saco tiempo. Yo creo que depende, se animaron al comienzo, pero después no más por el jefe. Hay jefes que ponen problema, pero el jefe si le pone interés, usted concilia con él y paga el tiempo o lo repone o hace una actividad a cambio del tiempo que le dio.”

Esta situación pone en evidencia la importancia del respaldo del jefe a los procesos formativos en los que su equipo de trabajo participa, pues la falta de apoyo en este sentido no solo impacta la motivación de los participantes, sino también el compromiso con la participación y elaboración de las actividades planeadas, tal como sucedió en el caso 1 y 5 donde fue necesario que la Tutora recalcará la importancia de la autonomía y la responsabilidad en el aprendizaje propio. Y el segundo, el entrenamiento de habilidades sociales tomado por la tutora, así como el aseguramiento en la virtualidad, de las condiciones necesarias para generar en los participantes escucha, empatía y trato respetuoso, elementos propios del buen trato, tópicos que se enmarcaron en el desarrollo personal y las relaciones interpersonales, facilitando el proceso de formación, lo cual se considera uno de los mayores aciertos de la tutoría.

Es importante recalcar que, aunque se atendieron de manera permanente las inquietudes acerca del funcionamiento de Moodle, herramientas y comprensión de instrucciones de las actividades, el caso 15 reconoce que:

“Nos faltó más a toda comunicación, tú estabas pendiente, la tutora escribía: “estás ausente, ¿qué paso?” Eso estuvo muy bien. Nos faltó iniciativa de preguntar, si entendíamos o proponer de hacer las cosas diferentes, no somos autónomos y necesitamos que alguien nos diga así o de otra manera como un jefe, somos dependientes.”.

Considerando todo lo anterior, y pese a las limitaciones de tiempo que fueron informadas por los Coordinadores de Redes Municipales, se consideró necesario ampliar la actividad de presentación en el Ambiente de aprendizaje, con el fin de generar un espacio de confianza, que sirviera como contexto al trabajo en grupo y facilitara el manejo de conductas personales y situaciones de conflicto, favoreciendo la participación y el logro de los objetivos tanto de la estrategia pedagógica como de la investigación.

8.7.7. Subcategoría Evaluación

Según los contenidos presentados en la estrategia pedagógica se definió que la evaluación de las actividades sería cuantitativa como cualitativa y antes, durante y después de la experiencia, con miras a mejorar el proceso aprendizaje de manera continua y mantener una reflexión constante y necesaria de la situación de enseñanza y la evaluación autorregulada del bibliotecario de propios procesos de aprendizaje.

En este sentido, Díaz & Hernández (2002) aseguran que “los estudiantes le atribuyen a la evaluación un valor funcional, que abarca lo instrumental o de aplicabilidad, y también la relación con la utilidad que estos aprendizajes puedan tener para otros futuros” (p.360). Dicha utilidad se enfocó a la solución de problemas cotidianos y a la flexibilidad de hacer uso de lo aprendido, tal como lo plantea el Aprendizaje Basado en Problemas.

En este orden de ideas, en la estrategia pedagógica, la evaluación de conocimientos previos, entre ellos los actitudinales, se desarrolló de manera personal a través de la autoevaluación, fomentando el autoconocimiento, y colectiva, cuya orientación permitió comprender la coherencia entre lo que los bibliotecarios(as) dijeron en relación a las conductas observadas por la tutora y lo que realmente hicieron respecto de las mismas.

Por otro lado, la evaluación de los conocimientos procedimentales permitió conocer cómo se llevan a cabo las acciones, especialmente en los pasos de la estrategia de búsqueda de información, lo cual conllevó al logro de un dominio y valoración de los conocimientos después de la experiencia de aprendizaje.

En lo que compete a la evaluación de los conocimientos declarativos, especialmente en la distinción de los servicios bibliotecarios, se tuvieron resultados positivos en la comprensión del Servicio de Referencia, donde se evidenció que la formación de usuarios requiere de refuerzo, a pesar de haber sido planteada en la evaluación retroactiva.

Los resultados de la evaluación formadora en la estrategia pedagógica indicaron a través de las rúbricas diseñadas, una baja apropiación en los participantes, de los criterios para la autorregulación de su aprendizaje, siendo los instrumentos de autoevaluación y coevaluación los menos diligenciados debido a la baja reciprocidad de los bibliotecarios para comunicarse con la tutora.

Por otro lado, estos resultados, permitieron detectar algunos errores en la formulación de los criterios que combinaban lo cuantitativo con lo cualitativo, y que fueron por el caso 15 durante la entrevista: “(...) Nos faltó iniciativa de preguntar, si entendíamos o proponer de hacer las cosas diferentes, no somos autónomos y necesitamos que alguien nos diga así o de otra manera como un jefe, somos dependientes”.

Conclusiones y Prospectiva

La misión de las bibliotecas públicas como instituciones sociales que proveen los medios para acceder al conocimiento, orientar la formación de los individuos y de la ciudadanía a través de políticas públicas, pese a la reducción presupuestal, se ha enfocado en los últimos años a la formación del personal bibliotecario, dado su rol como agente de cambio en la sociedad, razón por la cual, la invitación de esta investigación, fue retomar el enfoque de un bibliotecario humanista que afirma según Casazza, (2004) que: “El hombre de espíritu humanista aspira a alcanzar un pleno desarrollo de la humanidad, concibiendo a la felicidad como el ejercicio gozoso de las potencias específicamente humanas” (p.17).

Bajo este enfoque, el presente proyecto se enfocó en fomentar en los bibliotecarios la capacidad de reconocimiento propio, como mediadores de la lectura sin dejar de lado sus propias complejidades, ejerciendo el buen trato y la libertad en la toma de sus propias decisiones con base en la formación del desarrollo personal y de las relaciones interpersonales de manera autónoma, consciente, reflexiva y crítica.

Dicho esto, la educación resulta ser el medio esencial para el desarrollo humano pues tal como lo menciona Sen (2010) es un “proceso de expansión de las libertades reales y capacidades de que disfruten los individuos” (p.19.). En los adultos especialmente, dichas potencialidades requieren de formación, que en la actualidad cuenta con el apoyo de las tecnologías como medio para ampliar la cobertura, la autonomía y la alfabetización digital a lo largo de la vida.

Teniendo en cuenta esta premisa, el bibliotecario tiene la responsabilidad, como sujeto social y agente de cambio de adquirir las habilidades sociales e informacionales, y como ciudadano, de mantenerse actualizado para aportar al desarrollo en los ámbitos sociales y políticos a la comunidad y su desarrollo, lo que se implica que este funcionario desde todas las perspectivas

comprenda que las bibliotecas públicas, son espacios de paz siempre y cuando se les conciba, según Petit (2009) como:

(...) el lugar colectivo donde cada integrante es considerado como un sujeto digno de ser escuchado, de recibir una disponibilidad singular; el facilitador recurre de modo privilegiado a la voz que hace vivir los textos, a la mirada que va de uno a otro, al igual que las palabras que pronuncian (...) (p. 294)

Para comprender el aprendizaje de los bibliotecarios con apoyo de ambientes B-learning y metodología del Aprendizaje Basado en Problemas en situaciones útiles y reales, es necesario reflexionar sobre los aciertos y dificultades en el aprendizaje en los adultos y las situaciones de orden social y político que afectan a las bibliotecas pública, representadas en la muestra de la investigación.

Según el contexto de las bibliotecas públicas, el acierto más significativo relacionado con el fomento del buen trato fue el reconocimiento que hicieron los bibliotecarios(as) de las habilidades sociales como una conducta necesaria en las relaciones interpersonales, que requiere imprescindiblemente de unas condiciones de empatía, trato respetuoso, escucha asertiva y confianza, propias del buen trato. Sin embargo, los instrumentos permitieron identificar inconsistencias en lo que dicen y piensan estos funcionarios, logrando esto que adquieran conciencia sobre la necesidad de una postura reflexiva y entrenamiento continuos, que permitirán como lo menciona Riso, (2006), citado por Bermúdez (2014) un desarrollo de conductas más adaptativas al contexto de la Biblioteca Pública.

Por otro lado, el aprendizaje de la distinción de los servicios bibliotecarios de la Búsqueda de información, la Referencia, Consulta en sala y Formación de usuarios de una manera procedimental, contribuye al logro de un apoyo real brindado por los bibliotecarios a los usuarios cuando requieran respuestas a las necesidades de información siendo un cambio importante en la comprensión del servicio en las bibliotecas públicas.

Por lo tanto, tener la apropiación de las habilidades sociales e informacionales por parte de los funcionarios de la biblioteca, mitiga el desconocimiento de las personas que asisten a ella y plantea el rol del bibliotecario como un agente de cambio, que incentiva el buen trato y trabaja en equipo, en pro de mejorar los hábitos de lectura y las estrategias de interacción adecuadas para la convivencia, en un país que se encuentra viviendo las dinámicas propias del posconflicto.

Por otro lado, como producto de esta investigación se evidenció la importancia que tiene en los procesos formativos el apoyo de la institución, pues es fundamental que los Coordinadores bibliotecarios apoyen los procesos de aprendizaje y capacitación de su equipo de trabajo, incentivando a su vez, la participación de los mismos, por decisión propia y no impuesta, lo que a su vez puede estar influido por la poca estabilidad en el cargo como bibliotecarios, significando esto que el paso en la biblioteca pública es temporal y por ende puede no generar un compromiso sino un cumplimiento meramente contractual.

En cuanto a los ajustes realizados en la planeación de actividades para la comprensión de instrucciones y en los tiempos de dedicación, los bibliotecarios realizaron recomendaciones para mejorar el diseño de sus procesos de aprendizaje, con mirar a lograr llevarlo a cabo de manera autónoma, sin necesidad de seguimiento minucioso por parte del tutor, lo cual implica, establecer una verdadera relación de reciprocidad con los espacios de tutoría brindada.

A nivel metodológico, es relevante considerar incorporar a la estrategia planteada, elementos que brinden mayor confianza a los participantes para lograr obtener información cada vez más fidedigna, pues, por ejemplo, el uso de los registros de observación durante algunas actividades realizadas generó en los funcionarios prevención, lo cual se vio reflejado en los discursos de los participantes.

Por último, el ambiente de aprendizaje aportó a la transformación del rol de la biblioteca pública, como una herramienta de apoyo al proceso de formación autónomo y no solo como el espacio laboral por el bibliotecario, constituyéndose a su vez, como una oportunidad para la reflexión y teorización de la formación del bibliotecario, el buen trato y la biblioteca pública y la cultura de la paz, como un campo emergente de la Informática Educativa que través de pequeñas prácticas innovadoras de formación argumentado por Vargas (2018), “es el punto de partida para pensar en los escenarios que se abren para un país como Colombia, que encara un proceso nuevo en su historia producto de las gestiones del Gobierno por alcanzar la paz” (p.54).

De acuerdo a las conclusiones anteriores, se propone los siguientes estudios prospectivos para la formación de bibliotecarios:

Es oportuno unificar los criterios para la selección del personal bibliotecario donde se determinen la conceptualización, caracterización y entrenamiento personalizado de las habilidades sociales en los funcionarios de entidades municipales, proyecto que debe ser liderado por la Red Nacional de Bibliotecas Públicas con la participación de representantes locales, entidades de la función pública y del sector cultural y educativo, responsables de la formación en adultos.

Esta propuesta implicaría un cambio estructural en las funciones del cargo de bibliotecario, pero podría mitigar la selección de personal no idóneo, atendiendo con mayor alcance el artículo 16 de la Ley 1379 de 2010, que indica que “Quienes sean empleados públicos al servicio de las bibliotecas de la Red Nacional de Públicas deberán cumplir con las competencias laborales y requisitos para el ejercicio de los empleos, de acuerdo con la categorización establecida (p. 5).

Por otro lado, se recomienda que los contenidos de la estrategia pedagógica y análisis de la experiencia de los bibliotecarios en el ambiente de aprendizaje sean validados y hagan parte del

portafolio de cursos de plataformas virtuales de acceso libre de la información con el fin de aportar contenido a interesados en estas temáticas. Asimismo, generar contenidos de servicios bibliotecarios, derechos humanos y resolución de conflictos en colaboración con la academia que reconozca y visibilice la biblioteca pública en el contexto colombiano y la investigación bibliotecológica que permita diseñar una ruta de formación de las estrategias regionales a mediano plazo.

En lo concerniente a la evaluación de servicios bibliotecarios, si bien se han logrado avances en la automatización del número de asistencias de los usuarios a través de la plataforma en línea, Llave del Saber impartida por la RNBP, en el 2014, es necesario adelantar estudios regionalizados del uso de los servicios de búsqueda de información, para acoplar información almacenada en los softwares de gestión bibliotecaria robustos, con las funciones propias de la disciplina de *Learning analytics*.

Otra de las acciones prospectivas que requiere una atención para la continuidad de la formación de bibliotecarios, es adelantar la segunda versión del diagnóstico de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, cuyo énfasis no solo debe ser de corte cuantitativo en términos de formación educativa, permanencia en el cargo y asistencia de capacitaciones, que ofrece datos para la toma de decisiones en la política pública y programas de priorización de estrategias, sino que también debe tener un componente cualitativo, donde se analicen las causas y efectos de la formación en términos de criterios unificados de enseñanza e impacto de la formación de los bibliotecarios en la comunidad, siendo línea de investigación para las entidades públicas y privadas como la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, (RNBP), el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLAC), la Asociación Colombiana de Bibliotecología (ASCOLBI) y las Universidades.

De manera que se ponga en el radar investigativo a la Bibliotecología social, el campo de la Informática Educativa y las unidades de información tales como la didáctica de la Bibliotecología, la formación docente, la virtualidad y los modelos de aprendizaje respectivamente.

Por último, en el escenario internacional, es oportuna la participación de este nuevo campo en la visión global de la IFLA, como parte de la agenda del Foro Político de Alto Nivel sobre el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, que responde al objetivo de “Ciudades y comunidades sostenibles” a través de la sólida promoción, defensa de profesión como el liderazgo, la resistencia a los cambios y los comportamientos existentes (Granda, 2018).

Aprendizajes

Los primeros pasos de la propuesta de investigación iniciaron cuando la investigadora aceptó el trabajo como Tutora en las bibliotecas públicas municipales y rurales, donde las principales funciones eran enseñar los conocimientos técnicos de organización de las colecciones bibliográficas, implementar los servicios bibliotecarios básicos y realizar gestión comunitaria para atraer la participación de los ciudadanos a las bibliotecas públicas.

En esta labor, se identificó el valor de las personas que atienden al público; los bibliotecarios y bibliotecarias, sujetos con de fortalezas, debilidades, sentimientos y frustraciones en el día a día de las bibliotecas. En las idas y venidas por la cordillera de los Andes cuestionó cómo lograr el interés y motivación de cada uno de los individuos que trabajaban en estos espacios, para la transformación de su vida personal y profesional pese a las dificultades propias del entorno.

Igualmente, en este camino, la investigadora involucró la reflexión sobre su práctica como formadora, pensando sobre cuál sería el camino más indicado para mejorar la enseñanza y el aprendizaje de la bibliotecología, entonces, vio en la educación la clave para trazar la ruta de la búsqueda de su aprendizaje como formadora y la transformación del entorno de los bibliotecarios.

La búsqueda dio sus primeros pasos con el inicio del rastreo de las investigaciones en formación bibliotecaria en los diferentes continentes, desde los conocimientos de la bibliotecología, la psicología, la administración, entre otras. Entre los resultados se identificó que se ha dado mayor prioridad a las habilidades técnicas, al *aprendizaje al hacer* y a la cultura de la revolución de las máquinas, que si bien ha logrado avances en la sociedad no suple la importancia de la formación bibliotecaria y la atención a los usuarios como el eje primordial de

la Biblioteca Pública, como un ambiente de aprendizaje que aporta al desarrollo social y cultural del país.

Por tanto, el mayor objetivo planteado por la investigadora fue entonces, apoyar al mediador o bibliotecario quien lideraba los procesos de enseñanza para que los ciudadanos adquirieran elementos en formación para la vida y ciudadanía a través del reconocimiento, la empatía, la confianza y respeto mutuo desde la perspectiva de sujetos sociales.

Para dar el siguiente paso la investigadora enmarcó sus concepciones del proyecto en el constructivismo, cuya esencia del modelo de aprendizaje significativo se enlazaba adecuadamente con las características de los bibliotecarios y bibliotecarias.

La contemplación de la pintura constructivista a través de la observación es un elemento del enfoque cualitativo, que abrió la perspectiva de la investigadora, sin embargo, no fue suficiente con la mirada desde diferentes distancias, pues fue necesario poner en práctica otras técnicas para conocer con mayor detalle esta obra. La entrevista le brindó interesantes miradas y allí, adquirió valor el diálogo de saberes, la voz detrás del servicio y la resignificación de la perspectiva a través del autoreconocimiento, la autoestima y las habilidades sociales cuyo esfuerzo diario inspiraron no solo la transformación de los participantes, sino la de ella misma como persona.

Con esta perspectiva, la investigación social más allá de transformar un entorno debe cambiar las prácticas profesionales y ciudadanas del investigador, quien más allá de adquirir los conocimientos técnicos de la tutoría, comprendió que el acompañamiento implica una relación emocional y una reflexión continua como un elemento propio de una estrategia pedagógica que se proponga promover el buen trato.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, D. (2005). Lectura y formación ciudadana: un estudio aplicado a la Escuela de Animación Juvenil. Medellín, Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28, (1) (ene.-jun.). 147-167.
- Álvarez, D. (2013). Una revisión de las funciones sociales de la biblioteca pública. En *El libro blanco del bibliotecario público* (pp. 58-82). Bogotá: Fundalectura.
- Ahmad R., Hashim L. y Harun N. (2016). Criteria for effective authentic personal branding for academic librarians in Universiti Sains Malaysia Libraries. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 224 (2016), 452-458.
- Association of College & Research Libraries. (2012). *Diversity standards: cultural competency for Academic Libraries*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>.
- Azofeifa, J. (2017). Evolución conceptual e importancia de la andragogía para la optimización del alcance de los programas y proyectos académicos universitarios de desarrollo rural. *Revista Electrónica Educare*, 21 (1), 1-16.
- Barboza, M. (2011). Una estrategia pedagógica para la enseñanza integrada del español en el segundo ciclo de la Educación General Básica. *Revista Electrónica Educare Vol. XV, Extraordinario*, 25-38.
- Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Bogotá: Manual Moderno.
- Bayat, N., Sau L. & Zainab A. (2015). Librarian's empathy: visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library. *The Journal Academic Librarianship*, 42, (2016), 87-96.
- Bermúdez, L. (2014). *Buen Trato: Promoción de las Habilidades Sociales, el buen Autoconocimiento y el Desarrollo de las Competencias Morales como Herramientas de Prevención de la Intimidación Escolar*. Universidad de la Sabana, Chía, Colombia
- Black, E., Beck, D., Dawson K., Jinks, S. y Dipietro M. (2007). The other side of the LMS: Considering implementation and use in the adoption of an LMS in online and blended learning environments. *Tech Trends*, 51 (2), 35-53. Recuperado de <https://link-springer-com.ez.unisabana.edu.co/content/pdf/10.1007%2Fs11528-007-0024-x.pdf>

- Buendía, A. y Martínez, A. (2007). Hacia una nueva sociedad del conocimiento: retos desafíos para la educación virtual. En Lozano & Burgos (Compil.), *Tecnología Educativa en un modelo de educación a distancia centrado en la persona* (pp.77-106). México: Limusa.
- Bustamante, A. y Real A. (2014). La inteligencia emocional en unidades de información: una experiencia formativa desde la AAB. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 107, 109-151.
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Cabrera, V. (2013). *Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil-2012*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6562>
- Camille, D. y Westbrook R. (2013). Building a program that cultivates library leaders from within the organization. *The Journal Academic Librarianship*, 39, 447-450.
- Casamayor, G. (Coord.) (2008). *La formación On-line. Una mirada integral sobre el e-learning, b-learning*. Barcelona: Editorial Graó.
- Casazza, R. (2004). *El futuro del bibliotecario. Hacia una renovación del ideal humanista en la tarea bibliotecaria*. Buenos Aires: Biblioteca Nacional.
- Chiappe, A. y Manjarrés G. (2013). Incidencia de un ambiente de aprendizaje blended, en la transformación de competencias matemáticas en estudiantes universitarios, *Ciência & Educação*, 19 (1), 113-122.
- Colombia (2010). Ley 1379 de 2010: “Por la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones”. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/ministerio/oficinas-y-grupos/oficina%20asesora%20de%20planeacion/Documents/Ley%201379-2010%20Art%2041.pdf>
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2013). Prospectiva 2020. Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años. Recuperado de <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/handle/10421/7460>
- Cuesta, F. y Rozo, C. (2012). Aproximación a la situación actual del bibliotecario público municipal en Colombia, *Signo y pensamiento*, 61, 172-186.

- Díaz, F. y Hernández, G (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. México: McGraw-Hill
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro: Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*, Madrid: Santillana/UNESCO.
- Ertmer, P. y Newby, T. (1993). Conductismo, cognitivismo y constructivismo: una comparación de los aspectos críticos desde la perspectiva del diseño de instrucción. *Performance Improvement Quarterly*, 6 (4), 1-21.
- Eze, J. (2012). Staff training programmes in Nigerian Public Libraries: the case of Enugu State Public Library. *Library Philosophy and Practice*. Paper 775, 1-10.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) (1994). *Manifiesto de la biblioteca pública*. Recuperado de <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Francis, S. (2005). El conocimiento pedagógico del contenido como categoría de estudio de la formación docente. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 5, (2) 1409-4703.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: EAFIT.
- García, I. y Portugal M. (2008). *Servicio de referencia. Una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Gobierno Vasco (2004). *Educación para la convivencia y la paz en los centros escolares de la Comunidad Autónoma del País Vasco*. País Vasco: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, N. y Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza*. Barcelona: Martínez Roca.
- Gómez, G. (2015). Muysccubun. Recuperado de <http://muysca.cubun.org/Portada>
- González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. Organización de Estados Iberoamericanos. *Revista Iberoamericana*, 29, 85-103.

- Granados, J. (2014). *Formación en competencias laborales de los bibliotecarios públicos de los municipios del departamento de Antioquia a través de la implementación de una plataforma virtual de aprendizaje, basados en los principios y alternativas que brinda el e-learning*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Medellín, Colombia.
Disponible en:
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2523/3/71735853.pdf>
- Granda, R. (2018). *Bibliotecas, IFLA, Agenda 2030 y ODS para América Latina y el Caribe*. Infotecarios. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/bibliotecas-ifla-agenda2030-ods-alc/>
- Grupo de Trabajo sobre Perfiles Profesionales (2013). *Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización*. Recuperado de <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/handle/10421/6841>
- Guardia, A. (2013). *Ambientes de aprendizaje para el desarrollo humano. Reorganización curricular por ciclos*. Bogotá: Alcaldía Mayor. Recuperado de http://www.redacademica.edu.co/archivos/redacademica/colegios/politicas_educativas/ciclos/cartillas_ambientes_aprendizaje/vol3.pdf
- Hernández F., Quezada D. (2016). Los recursos humanos en las bibliotecas públicas de México: una investigación exploratoria. *Investigación Bibliotecológica* 30 (68), 17-50.
- Holton, E., Knowles, M. y Swanson R. (2001) *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. México: Oxford University Press México.
- Huertas, M. (2015). *La estrategia en el aprendizaje. Una guía básica para profesores y estudiantes*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Jaramillo, O. (2016). Bibliotecas públicas en Colombia: territorio de paz. *El profesional de la información*, 25 (5), 815-821.
- Jaramillo, O. y Moncada D. (2007). La biblioteca pública y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): una relación necesaria, *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 30 (1), 15-50.
- Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *Forum: Qualitative Social Research Journal*, 6 (2), Art. 43, 1-32. Recuperado en <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430>

- Leguizamo A. (2009). Diseño de interfaces de usuario como apoyo a las estrategias de aprendizaje. *Revista Q*, 3, (6), 1-10.
- Lozano, J. (2016). *La cosecha de la formación: tejiendo la pedagogía indígena*. Bogotá: ONIC.
- Loya, R., (2014). *Aprendizaje basado en problemas como estrategia de enseñanza*. México: Trillas.
- Marín A. (2006). Escuelas familiares: una experiencia del maltrato infantil. En *El buen trato, vitamina para el desarrollo educativo en Colombia*. I Congreso Internacional de Pedagogía e Infancia, Bogotá, Colombia.
- Marín, N. (2012). *Modelo para la capacitación básica de bibliotecarios públicos municipales en Colombia en el marco de los lineamientos de la Ley 1379 de 2010*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Ministerio Educación Nacional. (2016). Deserción escolar. Recuperado de [www.mineducacion.gov.co: http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82745.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82745.html)
- Meneses, F. (2013). Bibliotecas y Sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 27 (61), 157-173.
- Micle, M. (2014). Stereotypes regarding libraries and librarians: an approach of romanian school and academic libraries. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 163 (2016), 92-98.
- Moodle. (2014). Acerca de Moodle. Historia. Recuperado de <https://docs.moodle.org/all/es/Historia>
- Mortera, F. (2007). El aprendizaje híbrido o combinado (Blended Learning): acompañamiento tecnológico en las aulas del siglo XXI. En Lozano & Burgos (Compil.), *Tecnología Educativa en un modelo de educación a distancia centrado en la persona*. 125-156. México: Limusa.
- Muñoz, T. y Mondaca, B. (2007). Talleres de capacitación de convivencia y buen trato para educadores de niños con necesidades educativas especiales. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 12 (5), 2, 453-470.
- Naranjo E., Rendón, N. y Giraldo, C. (2006). *Evolución y tendencias de la formación de usuarios*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Núñez, A. y Alonso, M. (2014). La motivación por el aprendizaje en los estudiantes de la educación de adultos. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, V (4), 289-302.

- OCLC. WebJunction. (2015). Índice de competencias para el campo bibliotecario. Competencias esenciales de la biblioteca. Recuperado de <https://www.webjunction.org/content/dam/WebJunction/Documents/webJunction/2014-03/Competency-Index-2014-SPANISH.pdf>
- Osorio, L. (2011). *Interacción en ambientes híbridos de aprendizaje: Metáfora del continuo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Paredes, M. (2011). Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú. *Revista de Investigación en Psicología*, 14 (1), 109-136.
- Peñalver, A. (2000). La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En Gómez J. (Coord.), *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. 259-290. Murcia: KR.
- Petit, M. (2009). El arte de la lectura en tiempos de crisis. Barcelona: Océano.
- Pozo, J. y Monedero, C. (Coord.) (1999). *El aprendizaje estratégico*. Madrid: Aula XXI Santillana.
- Rodríguez, G. (2011). *Bibliotecas vivas. Las bibliotecas públicas que queremos*. Bogotá: Ministerio de Cultura.
- Sánchez-García, S. y Yubero, S. (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos. *El profesional de la información*, 25 (2), 226-236.
- Sen, A. (2010). *Desarrollo y libertad*. Bogotá: Planeta.
- Shaheed, M. (2014). *Developing the culturally competent public librarian. An investigation of diversity training for public libraries to support empathic service provision to Black and minority ethnic (BME) communities*. University of Sheffield, Inglaterra.
- Shiloba, E. (2012). Re-training of librarians for the digital work environment by the Nigerian Library. *Association International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA*, 39 (1), 30–36.
- Sierra J. (2013). Competencias informacionales en los bibliotecarios comunitarios de la ciudad de Bogotá: perfil informacional y propuesta de formación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 36, (3), 249-258. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1790/179029141009/>
- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Moraro.

- Universidad de Antioquia (2003). *Lectura y escritura en niños y jóvenes*. Medellín: Facultad de Educación. Recuperado de http://huitoto.udea.edu.co/educacion/lectura_escritura/estrategias.html
- Vargas A. (2018). El rol de las TIC al educar para la paz y la convivencia. En Jiménez (Edit.), *Informática Educativa: origen, naturaleza y perspectivas de su investigación* (pp.54-67). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vargas, L. y Moya, C. (1996). *Andragogía, educación y formación del adulto*. Bogotá: Universidad Manuela Beltrán.
- Villareal, O. y Landeta, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a l internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Económica de la Empresa*, 16, (3), 31-52. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2741/274119490001/>
- Villasana, N. y Dorrego, E. (2007). Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo. *RIED*, 10 (2), 45-74.
- Wilkins, M. (2012). Developing Leadership competencies in librarians. *Association International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA*, 38 (1), 37–46.
- Zea, C., Atuesta, M., González. M, Montoya, J y Urrego, I. (2000). *Aprendizaje colaborativo/cooperativo*. Conexiones. Informática y escuela: un enfoque global. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Anexos

Anexo 1. Competencias Tecnológicas Básicas

Estimados bibliotecarios(as), con el fin conocer las competencias tecnológicas básicas, conteste las preguntas donde la puntuación máxima a obtener es 5 y el valor mínimo es 1 según la siguiente escala:

Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad

Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad

Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad

Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad

Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad

Competencias Tecnológicas Básicas		5	4	3	2	1
Hardware	Usa y ayuda a otros a utilizar hardware de los computadores					
	Entiende, usa y ayuda a otros a utilizar los dispositivos móviles (celulares y tablets)					
Internet	Entiende, usa y ayuda a otros a utilizar Internet					
Sistemas Operativos	Entiende y realiza las funciones básicas del sistema operativo					
E-mail	Realiza funciones básicas de enviar, responder, reenviar y adjuntar archivos en las aplicaciones de correo electrónico.					
Aplicaciones de software	Usa aplicaciones en móviles para comunicarse					
	Realiza operaciones básicas de procesamiento de texto, hojas e calculo y presentaciones					
	Realiza operaciones básicas de impresión					
	Experiencia en el uso de cursos virtuales					

Si los resultados son inferiores a 12 puntos, se revisará con el bibliotecario la continuidad de su participación en el Ambiente de aprendizaje.

Anexo 2. Formato SQA

Lo que sé, Lo que quiero saber, Lo que aprendí

Nombre: _____

Objetivo: Diligenciar en el organizador gráfico *lo que sé y quiero saber* de las habilidades sociales para socializarlo en la próxima sesión presencial.

<i>Lo que sé</i>	<i>Lo que quiero saber</i>	<i>Lo que aprendí</i>

Anexo 3. Rúbrica Participación Foro Valoración De TIGRE


 Valoración de la participación en los foros

Teniendo en cuenta los Criterios de la rúbrica TIGRE, de la Universidad de Antioquia, **analice sus aportes realizados en el Foro:** ¿Por qué es importante ser bibliotecario?

1. Identifique uno de sus aportes que considere pertinente cumple en buena medida con los criterios de valoración que el profesor.

Título del debate:
Aporte: (Copie y pegue su aporte)

2. Aplique la siguiente rúbrica para determinar la calidad del aporte en la discusión.

Criterio	valoración	Justificación
T	EXCELENT BUENO REGULAR MALO	
I	EXCELENT BUENO REGULAR MALO	

G	E	EXCELENT BUENO REGULAR MALO	
R	E	EXCELENT BUENO REGULAR MALO	
E	E	EXCELENT BUENO REGULAR MALO	

Finalmente, analice lo sucedido en UNO DE LOS DEBATES del foro e identifique si se cumple con la propuesta de la Universidad de Antioquia.

El Tutor enviará la retroalimentación del ejercicio de la rúbrica.

Anexo 4. Rúbrica Autoevaluación: Empecemos el Tejido del Ser Colectivo

El objetivo de la autoevaluación es una evaluación individual de su participación en el desarrollo del mapa mental que le permitirá tomar decisiones de su formación en las actividades colaborativas.

Nombres del participante: _____

La puntuación mínima posible para esta rúbrica es de **5 punto(s)** y se convertirá en la nota mínima posible en este módulo (que es cero a menos que la escala se utilice). La puntuación máxima es de **20 punto(s)**.

Para diligenciar la rúbrica sigue los siguientes pasos:

1. Por cada uno criterio de evaluación, defina su valoración de 1 a 5 puntos en la columna: valoración del estudiante
2. Mencione un breve comentario en cada uno de los criterios de evaluación de los aspectos a mejorar
3. Suba el archivo de Word en el espacio indicado por el Tutor en la plataforma

Criterio de evaluación	Deficiente (1 punto)	Satisfactorio (3 puntos)	Bueno (4 puntos)	Excelente (5 puntos)	Valoración del participante	Comentario
Participación en el desarrollo del mapa colaborativo	Participó el 10% en la actividad programada en el grupo asignado.	Participó el 50% en la actividad programada en el grupo asignado.	Participó el 90% en la actividad programada en el grupo asignado.	Participó el 100% en la actividad programada en el grupo asignado.		
Cumplimiento del trabajo asignado	Entregó muy poco trabajos o ninguno y requirió de mucho seguimiento del Tutor.	Entregó algo del trabajo y requirió seguimiento del Tutor.	Entregó todo el trabajo, aunque tarde y requirió de seguimiento del Tutor.	Siempre entregó el trabajo a tiempo y sin necesidad de darle seguimiento por el Tutor.		
Contribución a la solución del problema	No aportó al logro de objetivo. Muy pocas veces o ninguna buscó y sugirió soluciones a los problemas.	Pocas veces aportó al logro del objetivo. Pocas veces buscó y sugirió soluciones a los problemas.	Casi siempre aportó al logro del objetivo. Casi siempre buscó y sugirió soluciones a los problemas.	Siempre aportó al logro de los objetivos. Buscó y sugirió soluciones a los problemas establecidos.		

Integración al grupo de trabajo	Nunca trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y no se adaptó a los cambios del equipo.	Pocas veces trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y no se adaptó a los cambios del equipo.	Casi siempre trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.	Siempre trabajó para lograr las metas, cumplió con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.
Habilidades sociales	Nunca demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación. Muy pocas veces o nunca trató con respeto y amabilidad.	Pocas veces demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación. Rara vez trató con respeto y amabilidad.	Casi siempre demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación. Por lo regular trató con respeto y amabilidad.	Siempre demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación, trato respetuoso y amabilidad.

Retroalimentación del Tutor:

Actividad: Germinación de la semilla**Nombre de los bibliotecarios:** _____

1. Objetivo: Describan la estrategia de búsqueda de información realizada en el ejercicio anterior.

2. De acuerdo a las preguntas planteadas en el Reto No. 1, determine los términos de búsqueda y enseguida, consulten y registren las fuentes de información, (2 formatos en físico y 2 formatos digitales por cada término de búsqueda) donde tomaste la información.

Término de Búsqueda: _____

No.	Tipo de fuente	Título	Autor(es)	Respuesta
1				
2				
3				
4				

El objetivo de la coevaluación es una evaluación en grupos o parejas que les permitirá conocer si cumplen los criterios mínimos en el proceso de búsqueda de información que le permitirá tomar decisiones para abordar el servicio de referencia en la biblioteca pública.

Nombres de los participantes:

La puntuación mínima posible para esta rúbrica es de **5 punto(s)** y se convertirá en la nota mínima posible en este módulo (que es cero a menos que la escala se utilice). La puntuación máxima es de **15 punto(s)**.

Para diligenciar la rúbrica sigue los siguientes pasos:

1. Por cada uno criterio de evaluación, defina su valoración de 1 a 5 puntos en la columna: valoración del estudiante
2. Mencione un breve comentario en cada uno de los criterios de evaluación de los aspectos a mejorar
3. Suba el archivo de Word en el espacio indicado por el Tutor en la plataforma

Criterio de evaluación	Deficiente (1 punto)	Satisfactorio (3 puntos)	Bueno (4 puntos)	Excelente (5 puntos)	Valoración del participante	Comentario
Cantidad de fuentes de información	Las fuentes de información son pocas o no hay ninguna	Las fuentes de información son limitadas o poco variadas	Las fuentes de información son variadas y múltiples	Las fuentes de información son variadas y múltiples.		
Relevancia y actualización de la fuentes de información	Si usa fuentes, no son confiables ni contribuyen al tema.	La información recopilada tiene relación con el tema, pero algunas fuentes no están al día o no son relevantes	La información recopilada es actualizada, pero incluye algunos datos que no son relevantes o no tienen relación con el tema.	La información recopilada tiene relación con el tema, es relevante y actualizada		
Confiablez de la fuentes de la información	La información tiene o poca o ninguna relación con el tema principal	Algunas fuentes no son confiables, por lo que no contribuyen al desarrollo del tema.	Las fuentes son confiables y contribuyen al desarrollo del tema	Las fuentes son confiables (aceptadas dentro de la especialidad) y contribuyen al		

desarrollo del
tema.

Retroalimentación del Tutor:

Anexo 7. Rúbrica ¿Cómo Manejamos El Problema?

El objetivo de la evaluación es una evaluación realizada por el Tutor con el fin de identificar en el caso: “En internet de encuentra todo” la definición de una pregunta clara para continuar con la búsqueda de información en el siguiente reto.

Nombres del participante: _____

La puntuación mínima posible para esta rúbrica es de **5 punto(s)** y se convertirá en la nota mínima posible en este módulo.

Para diligenciar la rúbrica sigue los siguientes pasos:

1. Por el criterio de evaluación, defina su valoración de 1 a 5 puntos en la columna: valoración del estudiante
2. Mencione un breve comentario en el criterios de evaluación de los aspectos a mejorar
3. Suba el archivo de Word en el espacio indicado por el Tutor en la plataforma

Criterio de evaluación	Deficiente (1 punto)	Satisfactorio (3 puntos)	Bueno (4 puntos)	Excelente (5 puntos)	Comentario	Puntaje
Definición del problema	El problema no se formula con claridad, no se expresa en forma de pregunta, no se relaciona con el tema de la actividad y no se identifica la problemática central del escenario.	El problema se formula con claridad, se expresa en forma de pregunta, no se relaciona con el tema de la actividad y no se identifica la problemática central del escenario.	El problema se formula con claridad, se expresa en forma de pregunta, se relaciona con el tema de la actividad, se identifica la problemática del escenario parcialmente.	El problema se formula con claridad, se expresa en forma de pregunta, se relaciona con el tema de la actividad, se identifica la problemática central del escenario.		

Anexo 8. Rúbrica Autoevaluación De La Germinación De Mi Semilla.

El objetivo de la autoevaluación es una evaluación individual de su participación en el desarrollo del mapa mental que le permitirá tomar decisiones de su formación en las actividades colaborativas.

Nombres del participante: _____

La puntuación mínima posible para esta rúbrica es de **5 punto(s)** y se convertirá en la nota mínima posible en este módulo (que es cero a menos que la escala se utilice). La puntuación máxima es de **20 punto(s)**.

Para diligenciar la rúbrica sigue los siguientes pasos:

1. Por cada uno criterio de evaluación, defina su valoración de 1 a 5 puntos en la columna: valoración del estudiante
2. Mencione un breve comentario en cada uno de los criterios de evaluación de los aspectos a mejorar
3. Suba el archivo de Word en el espacio indicado por el Tutor en la plataforma

Criterio de evaluación	Deficiente (1 punto)	Satisfactorio (3 puntos)	Bueno (4 puntos)	Excelente (5 puntos)	Comentario	Puntaje
Participación en los retos	Participó el 10% en las actividades de los retos y encuentros programado en parejas.	Participo el 50% en las actividades de los retos y encuentros programado en parejas.	Participó el 90% en las actividades de los retos y encuentros programado en parejas.	Participó al 100% en las actividades de los retos y encuentros programado en parejas.		
Cumplimiento del trabajo asignado	Entregó muy pocos trabajos o ninguno y requirió de mucho seguimiento del Tutor.	Entregó algunos trabajos y requirió seguimiento del Tutor.	Entregó todos los trabajos, aunque algunos tarde y requirió de seguimiento del Tutor	Siempre entregó el trabajo a tiempo y sin necesidad de darle seguimiento por el Tutor.		

Contribución a la solución del problema	No aportó al logro de los objetivos. Muy pocas veces o ninguna buscó y sugirió soluciones a los problemas.	Pocas veces aportó al logro de los objetivos. Pocas veces buscó y sugirió soluciones a los problemas.	Casi siempre aportó al logro de los objetivos. Casi siempre buscó y sugirió soluciones a los problemas.	Siempre aportó al logro de los objetivos. Buscó y sugirió soluciones al problema establecido.
Integración al grupo de trabajo	Nunca trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.	Pocas veces trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.	Casi siempre trabajó para lograr las metas, cumplir con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.	Siempre trabajó para lograr las metas, cumplió con las normas y se adaptó a los cambios del equipo.
Habilidades sociales	Nunca demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación. Muy pocas veces o nunca trató con respeto y amabilidad.	Pocas veces demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación. Rara vez trató con respeto y amabilidad.	Casi siempre demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación. Por lo regular trató con respeto y amabilidad.	Siempre demostró tener habilidades sociales para manejar las relaciones entre los miembros del grupo y estableció lazos de comunicación, trato respetuoso y amabilidad.

Anexo 9. Cuestionario Conocimientos Servicios Bibliotecarios Básicos

Lea las preguntas y seleccione las respuestas que sean acordes a los conocimientos adquiridos durante el curso. La encuesta tiene un tiempo estimado para responder en 10 minutos.

1. Señale cómo se identifican las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca
 - a. Realiza una entrevista informal a los usuarios
 - b. Revisa la información estadística de los préstamos
 - c. Consulta informes o aplica entrevistas en las áreas de la Alcaldía y organizaciones sociales
 - d. Consulta y responde las sugerencias del buzón de sugerencias
 - e. Aplica encuestas a usuarios periódicamente

2. Organice la secuencia para apoyar las búsquedas de información de los usuarios en la biblioteca pública. Opciones: a. Consulta el contenido del material bibliográfico. b. Indaga las necesidades de la información de los usuarios. c. Identifica las fuentes y recursos de información de la biblioteca. d. Determina los criterios de búsqueda de la pregunta. e. Explica la organización y señalización de las colecciones.
 1. A, B, C, D, E
 2. B, D, C, E, A
 3. D, B, C, E, A
 4. E, D, B, C, A

3. Señale cómo buscar eficientemente en la biblioteca pública
 - a. Consulta a un experto (profesores, adultos mayores, instituciones etc.)
 - b. Definir el alcance (Área Geográfica, Periodo de Tiempo y Tema principal)
 - c. Definir el tema
 - d. Establecer las palabras clave
 - e. Uso de Operadores booleanos, comillas (") en la búsqueda en navegador
 - f. Consulta de los términos de búsqueda en el catálogo en línea
 - g. Consulta y responde las sugerencias del buzón de sugerencias

4. Marque las opciones que no se requieren para la prestación del servicio de consulta en sala en la biblioteca pública:
 - a. Áreas de las bibliotecas limpias, organizadas y señalizadas
 - b. Visitas guiadas e inducciones
 - c. Colecciones organizadas, señalizadas y estantería abierta
 - d. Centro de interés y/o recomendados
 - e. Registro de préstamos externos
 - f. El buen trato a los usuarios

5. Marqué las opciones que establece el servicio de formación de usuarios en la biblioteca pública.
 - a. Conocer las características de las fuentes de información
 - b. Planear las actividades y sesiones del servicio
 - c. Establecer visitas guiadas de manera permanente
 - d. Realizar encuesta de satisfacción de la prestación de servicio
 - e. e. Ninguna de las anteriores

Anexo 10. Formato Propuesta De Mejoramiento Servicios Bibliotecarios

Servicio de Consulta en Sala		Realizada	En proceso	No realizada	Acciones de mejoramiento
Espacio físico	Crea un entorno físico agradable y fácil de usar que alienta a todos los miembros de la comunidad a utilizar los servicios de biblioteca				
	Planea espacios para la biblioteca que promueven la participación comunitaria y la colaboración				
	Crea y mantiene un ambiente sano, seguro y responsable con el medio ambiente para el personal de la biblioteca y sus usuarios				
	Las colecciones y área de la biblioteca están señalizadas				
Promoción de las colecciones	Asegura que la colección está actualizada, útil y en buen estado				
	Consulta las nuevas adquisiciones de la biblioteca pública				
	Establece los centros de interés, novedades y/o recomendados				
	La biblioteca tiene ubicada el horario de atención,				
	Selecciona, organiza y promociona la colección de recursos digitales de la biblioteca				
	Actualiza periódicamente el Portafolio de servicios				

Servicio de Referencia		Realizada	En proceso	No realizada	Acciones de mejoramiento
Referencia	Realiza un estudio de usuarios a través de una técnica (encuestas, registro de observación, entrevista)				
	Desarrolla y mantiene una colección de recursos de referencia para satisfacer las necesidades de la comunidad				
	Facilita las peticiones de los usuarios de la biblioteca para obtener información				
	Demuestra habilidad a través de la estrategia de búsqueda para satisfacer las necesidades de búsqueda de información de los usuarios				
	Utiliza diferentes canales de comunicación para atender las necesidades de información de los usuarios				

	Es proactivo y ejecuta rápidamente acciones que resuelven problemas cotidianos.				
Promo ción de colecci ones	Tiene un portafolio de referencia de fuentes externas				
	Diseña una identidad visual de la biblioteca pública para el reconocimiento de sus servicios a través de un portafolio				
	Promociona el portafolio de servicios a través de medios de divulgación internos y externos				

Servicios de formación de usuarios		Realiza da	En Proce so	No realiza da	Coevaluación
Pla nea r y org ani zar	Formula el servicio de formación de usuarios que respondan a las necesidades de información permanente de la comunidad				
Pre star el ser vici o	Brinda formación para cumplir con los objetivos del programa de formación a través de estrategias pedagógicas y didácticas para el manejo de franjas poblacionales (primera infancia y familia, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, población en situación de discapacidad)				
	Provee instrucción informal y asistencia para desarrollar competencias informacionales en los usuarios de la biblioteca				
Pos icio nar y pro mo ver	Define e implementa los servicios de asistencia para la comunidad bibliotecaria para aumentar el uso de los servicios bibliotecarios y para llegar a las poblaciones marginadas				
	Utiliza las herramientas en línea y las comunidades para relacionarse y proporcionar servicios a los usuarios				
Me dir y eva lua r	Identifica y utiliza recursos y herramientas para realizar el seguimiento, la medición y evaluación de los procesos y servicios que Desarrolla la biblioteca.				

Anexo 11. Rúbrica Coevaluación Infografía De Los Servicios Bibliotecarios

El objetivo de la evaluación es una evaluación que realizará el Tutor de su participación en el desarrollo de la infografía que le permitirá dar a conocer los servicios de consulta en sala y referencia.

Nombres de los participantes: _____

La puntuación mínima posible para esta rúbrica es de **5 punto(s)** y se convertirá en la nota mínima posible en este módulo (que es cero a menos que la escala se utilice). La puntuación máxima es de **20 punto(s)**.

Para diligenciar la rúbrica sigue los siguientes pasos:

1. Por cada uno criterio de evaluación, se define la valoración de 1 a 5 puntos en la columna valoración del Tutor
2. El tutor brindará un breve comentario en cada uno de los criterios de evaluación de los aspectos a mejorar.
3. Se compartirá el archivo diligenciado, en el espacio indicado en la plataforma

Criterio de evaluación	Deficiente (1 punto)	Satisfactorio (3 puntos)	Bueno (4 puntos)	Excelente (5 puntos)	Valoración del Tutor	Comentarios
Fuentes de información	Las fuentes de información son muy pocas o no hay. Si usa fuentes, estas no son confiables ni contribuyen con el tema principal.	Las fuentes de información son limitadas o poco variadas. La información recopilada tiene relación con el tema, pero algunos no están al día o no son relevantes.	Las fuentes de información son variadas y múltiples. La información recopilada es actualizada, pero incluye algunos datos que no son relevantes o no tienen relación con el tema.	Las fuentes de información son variadas y múltiples. La información recopilada tiene relación con el tema, es relevante y actualizada.		
Organización de la infografía	La información recopilada tiene relación con el	La información recopilada tiene relación con el	La información recopilada	Las ideas de se presentan en orden		

tema, es relevante y actualizada. No utilizan imágenes para contribuir a la organización de la infografía.	tema, es relevante y actualizada. Necesita añadir más imágenes para contribuir a la organización de la infografía.	tiene relación con el tema, es relevante y actualizada. Las gráficas no contribuyen a la organización de la infografía	lógico para la comprensión del grupo. Las gráficas contribuyen a la organización de la infografía
--	--	--	---

Cohesión	Son frecuentes los fragmentos y oraciones incompletas. Tiene demasiados errores de puntuación y en el uso de los pronombres.	Tiene errores en la estructura de las oraciones, en la puntuación y en el uso de los pronombres.	La estructura o el orden de las palabras en las oraciones es lógico. Tiene muy pocos errores de puntuación o el uso de los pronombres.	La estructura o el orden de las palabras en las oraciones es lógico. Emplea correctamente los signos de puntuación y los pronombres .
Gramática	Tiene muchos errores que distraen considerablemente o totalmente al lector.	Tiene errores ortográficos.	Tiene muy pocos errores ortográficos.	No tiene errores ortográficos .
Contenido	Las ideas que se presentan tienen poca o ninguna relación con el tema, están pobremente definidas, no son claras ni objetivas. Muchas ideas se repiten.	Una buena cantidad de las ideas que se presentan tienen relación con el tema, pero deben expresarse con mayor claridad y objetividad. Algunas ideas se repiten.	Casi todas las ideas que se presentan tienen relación directa con el tema y se expresan con bastante claridad y objetividad, no se repiten ni hay lagunas.	Todas las ideas que se presentan tienen relación directa con el tema. Las ideas se expresan con claridad y objetividad, no se repiten ni

				existen lagunas.
Creatividad	El método no es apropiado para el tema. (Uso de colores, fuentes, recursos de la herramienta).	El método es poco común para el tema contribuye limitadamente al desarrollo del tema (uso de colores, fuentes, recursos de la herramienta).	El método es poco usado o común y contribuye en la clarificación o desarrollo del tema (uso de colores, fuentes, recursos de la herramienta).	Es muy original. El método es único o muy poco usado y contribuye en la clarificación o desarrollo del tema (uso de colores, fuentes, recurso de la herramienta).

Anexo 12. Coevaluación Servicio De Información De Usuarios

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL: _____

BIBLIOTECARIO(A): _____

TÍTULO DE LA PROPUESTA: _____

Seleccione alguno de los dos servicios de Consulta en sala o referencia y presenta la propuesta según en los ítems establecidos:

1. Planeación del servicio de formación de usuarios (contexto de la biblioteca pública, la necesidad de mejorar los servicios y cómo promociona el buen trato en la comunidad así como la población priorizada y marco referencial, objetivos).
2. Diseño de cada uno de los servicios (Presente la metodología de las estrategias a través de secuencias. Por ejemplo: la promoción de las colecciones de la biblioteca o recursos de las habilidades informacionales, visitas guiadas, talleres, tutoriales, etc. donde, mencione los contenidos, responsables, recursos y tiempo establecido)
3. Campaña de posicionamiento (Presente los recursos, medios de difusión utilizados y Redes sociales de cada uno de los servicios)

4. Cronograma (presente las sesiones programadas del servicio de formación)

5. Evaluación (Mencione cómo realizará el seguimiento y medición del servicio de referencia)

Retroalimentación final del Tutor:

Anexo 13. Instrumento Registro de Observación

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRIA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA**

INSTRUMENTO REGISTRO DE OBSERVACIÓN	
BIBLIOTECA PÚBLICA	FECHA: <u>(dd/mm/aaaa)</u>
	HORA:
BIBLIOTECARIO(A):	INVESTIGADORA: Carolina Díaz Salazar
INSTRUCCIONES PARA REALIZAR LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	
Se realizará una observación participativa con los bibliotecarios, donde se visualizarán y describirá en el orden en que ocurren las actitudes, el comportamiento, comunicación no verbal en la interacción con los usuarios. Del mismo modo, la práctica de los servicios bibliotecarios de consulta en sala, referencia y formación de usuarios en la biblioteca pública en los espacios de la biblioteca pública.	
CARACTERISTICAS DEL BILIOTECARIO(A)	
Género, edad, formación educativa, Tiempo de experiencia en bibliotecas, núcleo familiar, proyecto de vida, etc.	
NOTAS DE CAMPO:	
NOTAS DE CAMPO COMENTARIOS	
EXPERIENCIA PERSONAL	

Anexo 14. Instrumento Autodiagnóstico de Habilidades Sociales

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRIA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
INSTRUMENTO AUTODIAGNÓSTICO DE HABILIDADES SOCIALES**

Biblioteca Pública Municipal: _____

Nombre del Bibliotecario (opcional):

Investigadora: Carolina Díaz Salazar

El objetivo de la investigación es analizar cómo una estrategia pedagógica b-learning contribuye el buen trato a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1359 de 2010 en las bibliotecas públicas ubicadas en la Sabana de Bogotá.

Objetivo específico:

Diagnosticar las habilidades sociales y los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010, de los bibliotecarios(as) de las bibliotecas públicas de Cundinamarca.

La autoevaluación de habilidades sociales permite al bibliotecario conocer las acciones de buen trato en la vida cotidiana y la práctica bibliotecaria. Su participación es importante para orientar las actividades de la Estrategia pedagógica b-learning de la investigación de la estudiante en la Maestría de Informática Educativa.

Instrucciones generales: Apreciado bibliotecario, el instrumento consta de 22 preguntas con un tiempo estimado de 15 minutos para responder. Por favor dedique unos minutos para responder esta encuesta. Su opinión es muy valiosa para el desarrollo de esta investigación. La puntuación máxima a obtener es un ítem es 5 y el valor mínimo es 1 según la siguiente escala:

Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad. Muy en desacuerdo

Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad. Desacuerdo

Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad. Indeciso

Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad. De acuerdo

Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad. Muy de acuerdo

Nº	AUTODIAGNOSTICO DE HABILIDADES SOCIALES	1	2	3	4	5
1	¿Presta atención a la persona que está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que está diciendo?					
2	¿Determina la información que necesita y se le pide a la persona adecuada?					
3	¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?					
4	¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?					
5	¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?					
6	¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?					
7	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?					
8	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona?					
9	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?					
10	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?					
11	¿Permite que los demás sepan que se preocupa o se interesa por ellos?					
12	¿Ayuda a quién necesita?					
13	¿Llegó a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a sí mismo como a quienes tienen posturas diferentes?					
14	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?					
15	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?					
16	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?					
17	¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?					
18	¿Comprender la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?					
19	¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que ha hecho la acusación?					
20	¿Planifica forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?					
21	¿Resuelve lo que necesita saber y cómo conseguir la información?					
22	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?					

¡Muchas gracias por su aporte!

Anexo 15. Instrumento Entrevista Estructurada

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRIA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
INSTRUMENTO ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

Fecha (dd/mm/aaaa) Hora: _____

Biblioteca Pública Municipal: _____

Nombre del bibliotecario: _____

Investigadora: Carolina Díaz Salazar

Objetivo específico:

Diagnosticar las habilidades sociales y los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010, de los bibliotecarios(as) de las bibliotecas públicas de Cundinamarca.

Instrucciones generales

La importancia de la participación radica en que la entrevista permitirá identificar diferentes aspectos que puedan aportar al objetivo propuesto para la presente investigación. Así mismo, la información obtenida a través del presente será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. La entrevista tendrá una duración de máximo 15 minutos.

Muchas gracias por su aporte.

Preguntas:

1. ¿Cómo promueve el buen trato con los usuarios de la biblioteca pública?
2. ¿Cómo actúa usted frente a una situación donde hay bastante presión o estrés? ¿Qué habilidades sociales pone en práctica frente a la situación descrita?
3. ¿Cuáles servicios bibliotecarios enfocados a apoyar la búsqueda de información tiene mayor gusto de prestar en la biblioteca pública? y ¿Por qué?
4. ¿Qué habilidades sociales y conocimientos de servicios bibliotecarios básicos considera que le hace falta para mejorar la atención de usuarios en la biblioteca pública? y ¿Por qué?

¡Muchas gracias por sus respuestas que aportan a la investigación!

Anexo 16. Instrumento Cuestionario Servicios Bibliotecarios

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRIA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
INSTRUMENTO CUESTIONARIO SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

Fecha (dd/mm/aaaa)

Biblioteca Pública Municipal: _____

Bibliotecario(a): _____

Investigadora: Carolina Díaz Salazar

Objetivo específico: Diagnosticar las habilidades sociales y los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010, de los bibliotecarios(as) de las bibliotecas públicas de Cajicá, Chia, Sopó, La Calera y Suba.

Instrucciones generales

Apreciados bibliotecario(a)s, el propósito de la encuesta es conocer los conocimientos de los servicios bibliotecarios básicos y cómo considera que estos aportan al buen trato hacia la comunidad de la biblioteca pública.

En esta actividad no hay respuestas correctas o incorrectas, sino diferentes puntos de vista; así que por favor siéntanse con la libertad de expresar su opinión, aun cuando esta sea diferente a la de los demás. Esta será muy importante para el desarrollo de la investigación.

Por favor conteste las siguientes preguntas de forma clara y honesta. Señale la respuesta que usted considere correcta. La encuesta tiene un tiempo estimado para responder de 15 minutos.

Preguntas

1. Señale cómo conoce las necesidades de información en la interacción con los usuarios en la biblioteca y la comunidad
 - a. Realiza una entrevista informal a los usuarios
 - b. Revisa la información estadística de los préstamos
 - c. Consulta en las áreas de la Alcaldía y organizaciones sociales
 - d. Consulta y responde las sugerencias del buzón de sugerencias
 - e. Aplicación de encuestas
 - f. Otras: _____

Respuesta: _____

2. Organice la secuencia para apoyar las búsquedas de información de los usuarios en la biblioteca pública.
 - a. Consulta el contenido del material bibliográfico
 - b. Indaga las necesidades de la información de los usuarios
 - c. Identifica los recursos de información de la biblioteca
 - d. Determina los criterios de búsqueda de la pregunta
 - e. Explica la organización y señalización de las colecciones

Organice la secuencia: _____

3. Señale las opciones cuando el usuario no encuentra la información en las Salas de consulta
 - a. Sugiere la consulta a un experto
 - b. Revisa la estrategia de búsqueda de información
 - c. Entrega un computador
 - d. Apoya la búsqueda en Internet
 - e. Presenta la señalización de las colecciones
 - f. Otras: _____

Respuesta: ____

4. Marque las opciones para prestar el servicio de consulta en sala:
 - a. Áreas de las bibliotecas limpias, organizadas y señalizadas
 - b. Visitas guiadas e inducciones
 - c. Colecciones organizadas, señalizadas y estantería abierta
 - d. Centro de interés y/o recomendados
 - e. Registro de préstamos externos
 - f. El buen trato a los usuarios
 - g. Otras: _____

Respuesta: ____

5. Marque las opciones que establezca formación de usuarios
 - a. Conocer las características de las fuentes de información
 - b. Planear las actividades y sesiones del servicio
 - c. Establecer visitas guiadas de manera permanente
 - d. Realizar encuesta de satisfacción de la prestación de servicio
 - e. Ninguna de las anteriores

Respuesta: ____

Anexo 17. Instrumento Cuestionario Experiencia Ambiente Aprendizaje

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRIA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
INSTRUMENTO CUESTIONARIO EXPERIENCIA AMBIENTE APRENDIZAJE

Fecha (dd/mm/aaaa) Hora: _____

Biblioteca Pública Municipal:

Nombre del bibliotecario:

Investigadora: Carolina Díaz Salazar

Objetivo específico: Describir la experiencia de los bibliotecario(a)s al participar en la estrategia pedagógica b-learning, centrándose en el buen trato hacia la comunidad a través del conocimiento de los servicios bibliotecarios básicos establecidos en la Ley 1379 de 2010 en las bibliotecas públicas de Cajicá, Chía, Sopo, La Calera y Suba.

Instrucciones generales

El cuestionario tiene propósito conocer la opinión de la experiencia de los bibliotecarios en el ambiente del aprendizaje. No hay respuestas correctas o incorrectas, sino diferentes puntos de vista. El registro tiene una duración de 20 minutos

Preguntas:

1. El ambiente del aprendizaje lo oriento a incentivar el buen trato con los usuarios de la biblioteca pública
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Muy en desacuerdo¿Por qué?
2. ¿Cuáles actividades individuales y grupales del ambiente de aprendizaje lo orientó a incentivar el buen trato en la biblioteca pública?

En términos de:

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En desacuerdo
- d. Muy de acuerdo

- Temas: Foro: Semilla y la Siembra
 - Empecemos el tejido del ser colectivo en CACOO
 - RETO No.1 ¿Cómo Gerardo podría encontrar el rumbo de la biblioteca de Chilote?
 - RETO No.2 Búsqueda de información
 - RETO No.3: Gerardo tiene el rumbo de la biblioteca de Chilote
 - RETO No.1 ¿Por dónde empezar?
 - RETO No.2 Búsqueda de información
 - RETO No.3: Llega la cosecha de tu formación: servicios bibliotecarios
Propuesta transformación de saberes
3. El tiempo programado para las actividades fue apropiado.
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Muy de acuerdo
- ¿Por qué?
4. Señale cómo le pareció los siguientes aspectos de la interfaz gráfica del Ambiente de aprendizaje

Características	Excelente	Buena	Regular	Malo
Tamaño de la fuente				
Tipo de fuente				
Combinación de colores				
Imágenes				
Diseño de animaciones				
Instrucciones para realizar actividades				
Navegación en la plataforma				
Recursos educativos (tutoriales, videos, etc.)				

5. Su participación en las actividades en el Ambiente de aprendizaje fue:
- a) Muy constante
 - b) Constante
 - c) Poca constante
 - d) Nada constante
- ¿Por qué?

6. La retroalimentación individual y en grupo realizada por el Tutor fue:
 - a. Muy adecuada
 - b. Adecuada
 - c. Poco adecuada
 - d. Nada adecuada

¿Por qué?

Anexo 18. Consentimiento Informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO DIRIGIDO A LOS BIBLIOTECARIO(A)S PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACION DE LA MAESTRIA INFORMÁTICA EDUCATIVA**

Bogotá D.C., __ febrero de 2018

Yo _____ con documento de identidad No. _____ de _____ certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico titulado “Estrategia Pedagógica que incentiva el buen trato a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos” en que la bibliotecóloga, Carolina Díaz Salazar me ha invitado a participar como parte de su estudio de la maestría en la Universidad de La Sabana; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador(a), contribuyendo a este proceso de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna. Participaré en las encuestas y entrevistas diseñadas así como observador y participante activo de las diferentes fases de la propuesta investigativa y en las sesiones presenciales y virtuales de la Estrategia pedagógica propuesta y en la cual tendrá una duración de cinco (5) meses.

Que se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada.

Firma del bibliotecario (a) _____
Nombre de la Biblioteca Pública _____

Bibliotecóloga. Carolina Díaz Salazar**Número de Documento de Identidad:** 53.082.062 de Bogotá**Teléfono de contacto:** 3222171685

Anexo 19. Carta Autorización Ambiente de Aprendizaje

Bogotá, D.C, Septiembre ____ de 2017

Señor
(Nombre)
Alcalde Municipal
E. S. D.

REF: Solicitud de autorización para desarrollar proyecto de investigación formativa.

Actualmente la bibliotecóloga, Carolina Díaz Salazar identificada con Número de Cédula: 53.082.062 de Bogotá y estudiante del segundo semestre en la Maestría Informática Educativa – del Centro de Tecnologías para la Academia de la Universidad La Sabana, está participando en el desarrollo de un proyecto investigativo titulado: “Estrategia pedagógica que incide el buen trato a través de la prestación de los servicios bibliotecarios básicos.” con el propósito de desarrollar la propuesta investigativa en la biblioteca pública municipal.

Para la ejecución de este proyecto, se hace necesario realizar el acuerdo de las fechas y horas en las cuales se realizará la aplicación de las encuestas, entrevistas y grupo focales donde participará el bibliotecario asignado.

Por lo anterior le solicitamos su valiosa colaboración para tener acceso a la biblioteca pública entre febrero a julio y poder llevar a cabo las actividades propuestas en la investigación.

Agradeciéndole de antemano su apoyo a la formación de profesionales con características humanísticas e investigativas, que permiten el reconocimiento de su contexto, de las problemáticas sociales que nos aquejan y nos hacen unir institucionalmente en pro de buscar resultados que permitan plantear soluciones y sean usadas como herramientas para administrar en beneficio de la comunidad.

Atentamente,

Jimmy Cardona Ardila
Director de Postgrados
Centro de Tecnologías para la Academia
Universidad de La Sabana

Carolina Díaz Salazar
Estudiante
Maestría Informática Educativa

Anexo 20. Validación De Instrumentos Por Expertos

Bogotá D.C., 23 de octubre de 2017

Señora
Ana Dolores Vargas Sánchez
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Centro de Tecnologías para la Academia
Maestría en Informática Educativa
Ciudad

Respetado asesora:

Me permito informar que realicé la revisión de los instrumentos (Autodiagnóstico de habilidades sociales, cuestionario de servicios de información, entrevista estructurada, Grupo focal y Cuestionario experiencia Ambiente de aprendizaje) con el fin de brindar recomendaciones que considero pertinentes en la propuesta de la estudiante, Carolina Díaz Salazar de la Maestría en Informática Educativa, personas a quien usted acompaña y asesora en la investigación: “Estrategia pedagógica que contribuye al buen trato a través del conocimiento de los servicios bibliotecarios básicos”.

Agradezco su amable atención y deseando éxitos en esta labor investigativa.

Cordialmente,



Edwin Muñoz Guerra
C.C.: 79.832.986

Bogotá D.C., 23 de octubre de 2017

Señora
ANA DOLORES VARGAS SÁNCHEZ
Centro de Tecnologías para la Academia
Maestría en Informática Educativa
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Ciudad

Respetada asesora:

Me permito informar que realicé la revisión de los instrumentos (autodiagnóstico de habilidades sociales, cuestionario de servicios de información, entrevista estructurada, grupo focal y cuestionario experiencia ambiente de aprendizaje) con el fin de brindar recomendaciones que considero pertinentes en la propuesta de la estudiante de la Maestría en Informática Educativa, Carolina Díaz Salazar, persona a quien usted acompaña y asesora en la investigación: "Estrategia pedagógica que contribuye al buen trato a través del conocimiento de los servicios bibliotecarios básicos".

Agradezco su amable atención y me despido deseándole éxitos en esta labor investigativa.

Cordialmente,



Juan Alberto Riveros Guerrero
Especialista en Planificación y Gestión de Políticas Sociales
Universidad de Buenos Aires - Argentina
C.C.: 80.094.498

Bogotá D.C., 23 de octubre de 2017

Señora
Ana Dolores Vargas Sánchez
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Centro de Tecnologías para la Academia
Maestría en Informática Educativa
Ciudad

Respetado asesora:

Me permito informar que realicé la revisión de los instrumentos (Autodiagnóstico de habilidades sociales, cuestionario de servicios de información, entrevista estructurada, Grupo focal y Cuestionario experiencia Ambiente de aprendizaje) con el fin de brindar recomendaciones que considero pertinentes en la propuesta de la estudiante, Carolina Díaz Salazar de la Maestría en Informática Educativa, personas a quien usted acompaña y asesora en la investigación: "Estrategia pedagógica que contribuye al buen trato a través del conocimiento de los servicios bibliotecarios básicos".

Agradezco su amable atención y deseando éxitos en esta labor investigativa.

Cordialmente,


Piedad Ortiz Herrera
C.C.: 51.629.983

