



**Estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social a la población migrante para fortalecer su identidad cultural desde la**  
**Biblioteca Pública Perdomo**

Arnulfo Adeldo Ariza Álvarez

ID: 753943

Yuly Stefany Rincón Rodríguez

ID: 774025

Especialización en Gerencia Social, Corporación Universitaria Minuto de Dios

NRC 1122: Opción de grado

José Manuel Rincón

Mayo, 2021

## Contenido

Resumen .....	7
Abstract.....	8
Introducción .....	9
Descripción del problema y preguntas de investigación.....	11
Árbol Problema.....	11
Identificación del problema .....	13
Antecedentes.....	13
Descripción del problema.....	16
Formulación de la pregunta .....	19
Justificación .....	19
Objetivos.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos .....	22
Diseño metodológico .....	23
Tipo de investigación.....	23
Enfoque metodológico.....	23
Método.....	24
Diseño y pertinencia .....	24
Praxeología .....	25

Revisión documental, conceptual y normativa .....	26
Migración y su proceso histórico.....	27
Éxodo venezolano e inclusión en la comunidad receptora .....	32
Cultura e Identidad Cultural .....	34
Inclusión social .....	37
La inclusión social en las bibliotecas públicas .....	39
Acceso a la información .....	42
Los servicios bibliotecarios a población migrante .....	45
Redes y alianzas.....	48
Semáforo de Alianzas .....	49
Revisión normativa .....	50
Método y técnicas de recolección de información.....	54
Población objeto del estudio.....	54
Descripción de los instrumentos de recolección de información .....	56
Seleccionar, diseñar y elaborar el instrumento de recolección de información .....	57
Interpretación y presentación de la información recolectada .....	59
Usuarios migrantes de la biblioteca pública Perdomo.....	59
Funcionarios de la biblioteca pública Perdomo y coordinadores de BiblioRed .....	63
Resultados finales y discusión sobre el problema .....	66
Perfil y caracterización de la organización.....	66
Selección del instrumento: Formación de redes y alianzas .....	70

Conclusiones y recomendaciones .....	84
Recomendaciones .....	87
Referencias.....	89
Anexos.....	99

### Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Árbol desde la problemática organizacional.</i> .....	12
<b>Figura 2.</b> <i>Árbol desde la problemática Social.</i> .....	12
<b>Figura 3.</b> <i>Migrantes en Colombia en el año 2020.</i> .....	15
<b>Figura 4.</b> <i>Comportamiento de migración en Colombia durante el año 2020.</i> .....	16
<b>Figura 5.</b> <i>Tipo de usuarios migrantes en la biblioteca Pública Perdomo.</i> .....	18
<b>Figura 6.</b> <i>Clasificación de los tipos de migración.</i> .....	28
<b>Figura 7.</b> <i>Evolución histórica de la migración venezolana en Colombia.</i> .....	34
<b>Figura 8.</b> <i>Geolocalización Biblioteca Pública Perdomo Soledad Lamprea.</i> .....	55
<b>Figura 9.</b> <i>Proceso de adaptación en Colombia de la población migrante</i> .....	62
<b>Figura 10.</b> <i>Mapeo de actores.</i> .....	74
<b>Figura 11.</b> <i>Mapeo de redes.</i> .....	76
<b>Figura 12.</b> <i>Matriz de puntaje de alianza.</i> .....	79
<b>Figura 13.</b> <i>Distribución de las alianzas según puntaje obtenido.</i> .....	80

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Identificación general de actores.</i> .....	72
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultado de grado de centralidad.</i> .....	77
<b>Tabla 3.</b> <i>Indicadores y métricas de seguimiento.</i> .....	83
<b>Tabla 4.</b> <i>Presupuesto y cronograma.</i> .....	84

**Estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social a la población migrante para fortalecer su identidad cultural desde la Biblioteca Pública Perdomo**

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo formular una estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social a la población migrante, para fortalecer su identidad cultural desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.

Desde la perspectiva teórica se fundamentó en los siguientes postulados: Civallero (2011), IFLA (2017), Ceballos Ospina (2018), Vásquez, Herrera y Castro (2019), entre otros autores, que se han inclinado en las categorías de migración, identidad cultural, inclusión social y redes y alianzas. La metodología fue de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo e inductivo, partiendo de la observación. Su población objeto estuvo conformada por cuatro coordinadores de bibliotecas, dos funcionarios de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea y siete usuarios de la población migrante de la biblioteca.

Como técnica de recolección de datos se aplicaron dos entrevistas semi-estructuradas, basadas en preguntas abiertas dirigidas a dicha población. Los hallazgos demostraron la necesidad de formular e identificar las redes y alianzas que conlleven a generar una estrategia que permita potencializar los servicios de la biblioteca, contribuyendo al acceso de información, promoviendo la inclusión social e identidad cultural de los usuarios migrantes que acuden a la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea de la localidad de Ciudad Bolívar.

**Palabras clave:** Acceso a la información, migración, inclusión social, identidad cultural, redes y alianzas, Biblioteca Perdomo, Ciudad Bolívar y BiblioRed.

## **Abstract**

The objective of this research was to formulate a strategy of networks and alliances that allows effective access to information and social inclusion of the migrant population to strengthen their cultural identity from the Perdomo Soledad Lamprea public library.

From the theoretical perspective it was based on the following postulates: Civallero (2011), IFLA (2017), Ceballos Ospina (2018), Vásquez, Herrera y Castro (2019) among other authors, who have leaned in the categories: migration, cultural identity, social inclusion and networks and alliances. The methodology was descriptive, with a qualitative and inductive approach, based on observation, its target population consisted of 4 library coordinators, 2 officials of the Perdomo Public Library and 7 users of the migrant population of the library.

As a data collection technique, two semi-structured interviews were applied, based on open-ended questions directed to this population. The findings demonstrated the need to formulate and identify the networks and alliances that lead to the generation of a strategy that allows the potentiation of the library services, contributing to the access to information, promoting social inclusion and cultural identity of the migrant users that come to the Perdomo Public Library of Ciudad Bolivar.

**Keywords:** Access to information, migration, social inclusion, cultural identity, networks and alliances, Perdomo Library, Ciudad Bolivar and BiblioRed.

## Introducción

El aumento de las migraciones internacionales ha ocasionado la aparición de un nuevo grupo de usuarios en las bibliotecas públicas que es, a su vez, muy heterogéneo: el de los migrantes. Aquellas personas comparten el hecho de ser grupos minoritarios en la sociedad que las acoge, y que en la mayoría de los casos están en desventaja con respecto a la población de acogida. Las bibliotecas deben atender las necesidades de estos nuevos usuarios para evitar desigualdades que generen procesos de exclusión.

En este marco, los servicios bibliotecarios a las poblaciones de migrantes están consolidados en países con larga tradición migratoria, como Estados Unidos o Canadá, y son el fruto de la colaboración con organismos, asociaciones, usuarios y agencias de inmigración. Una muestra de estas experiencias se plasma en el estudio *Library Services for Immigrants: A Report on Current Practices* (U.S. Department of Homeland Security, s.f.).

Cervantes y Navas afirman que:

En Canadá, por ejemplo, las agencias locales de inmigración proporcionan información a los recién llegados sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas, organizan visitas guiadas a las mismas e invitan a los bibliotecarios a dar charlas en los centros de acogida de inmigrantes, mientras que las bibliotecas públicas elaboran guías con información práctica sobre la sociedad receptora (2013, p. 85)

El éxodo de ciudadanos venezolanos que se ha vivido en los últimos años, es sin duda el fenómeno de migración externa más grande en la historia de Colombia. En Bogotá actualmente viven alrededor de 337 594 migrantes venezolanos, cifra reportada por Migración Colombia (2021), lo que supone un reto no solo para los ciudadanos, sino también para las autoridades y

organismos que deben atender a esta población y, especialmente, para las bibliotecas públicas como actores claves para la integración cultural de los mismos.

Como lo menciona la Red Distrital de Bibliotecas Públicas y Espacios de Lectura no Convencionales de Bogotá, esta red a su vez es:

Un sistema que propende porque los ciudadanos tengan la posibilidad de acercarse a los libros, la escritura, la cultura, la investigación, la ciencia, la tecnología y la innovación. Además, sus espacios están abiertos para la construcción pública del conocimiento y el empoderamiento cultural de las comunidades. A través de estos medios, fomenta la libertad y la prosperidad social e individual como herramientas fundamentales para el desarrollo humano. El que hacer está orientado por el Plan de lectura y escritura Leer Para La Vida y las políticas de desarrollo humano de la ciudad, lideradas desde la Dirección de lectura y Bibliotecas de la Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte (BibloRed, 2020)

Así mismo, al tener BibloRed como principio orientador la participación y articulación para el trabajo mancomunado con las organizaciones públicas, privadas, mixtas y comunitarias, locales, regionales, nacionales e internacionales interesadas en el cumplimiento de los propósitos del proyecto de la institución, se evidenció que en su plan de acción no cuentan con estrategias de cooperación concretas que respondan a las necesidades de información y conocimiento, con miras a la integración social de la población migrante venezolana. Es por esto que el presente proyecto tiene como finalidad establecer una estrategia de redes y alianzas para fomentar el acceso a la información y potencialización de los servicios prestados por la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea a la población migrante, aportando al fortalecimiento de su identidad

cultural y la inclusión social, así como tener conocimiento de las rutas de acceso a servicios para atender sus necesidades básicas y contribuir a una ciudad intercultural e inclusiva.

Teniendo en cuenta esto, en el desarrollo de este proyecto de enfoque cualitativo, se realizaron la aplicación de instrumentos de recolección de datos, tal como la entrevista semi-estructurada, que permitirá realizar un diagnóstico de la realidad de la población objeto y proponer una solución a la problemática hallada, a través de la aplicación de la herramienta gerencial de redes y alianzas.

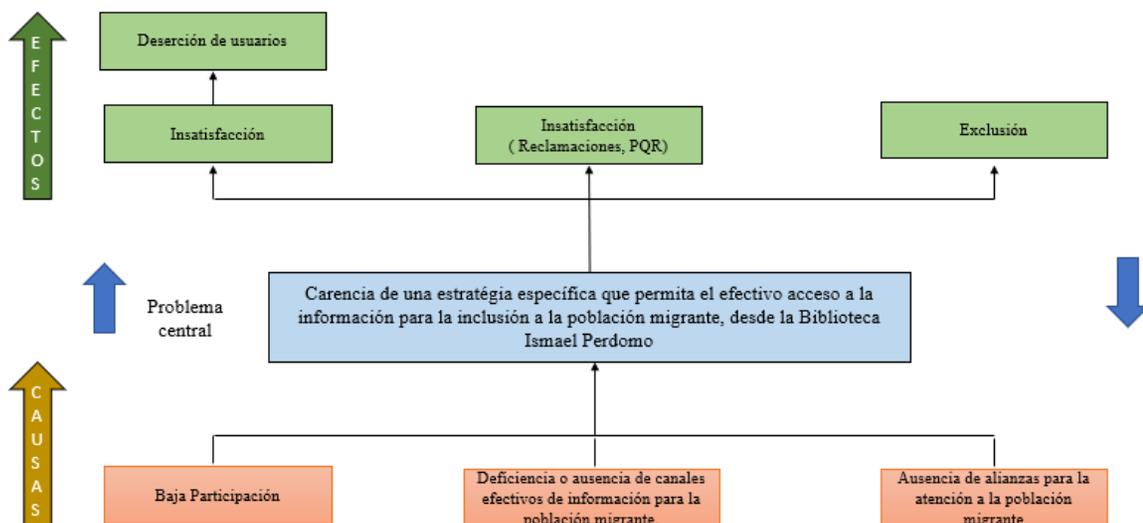
### **Descripción del problema y preguntas de investigación**

#### **Árbol Problema**

Para la presentación del problema de la investigación, se realizaron dos árboles; abordando la problemática organizacional y social, con el fin de visibilizar el problema central desde estas dos perspectivas y facilitar al lector su interpretación. Por su parte, es importante tener presente que la problemática social, genera una necesidad en el ámbito organizacional con referencia a las nuevas demandas de información, que requieren los usuarios migrantes que visitan la biblioteca para su inclusión social.

**Figura 1.**

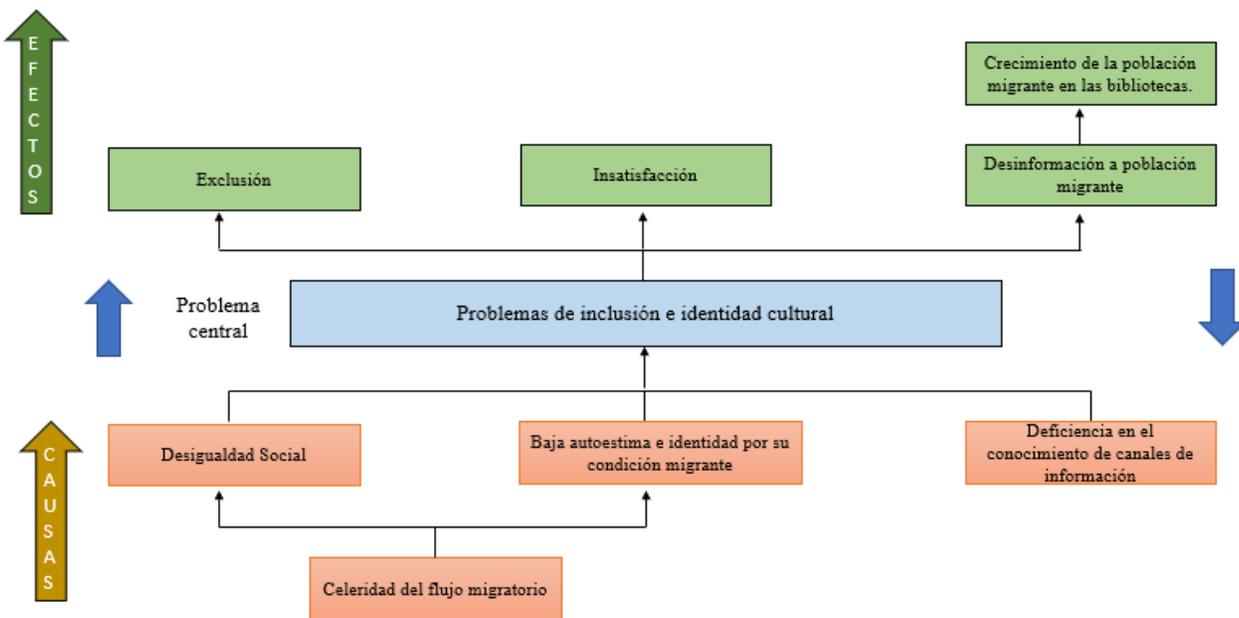
*Árbol desde la problemática organizacional.*



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2.**

*Árbol desde la problemática Social.*



Fuente: Elaboración propia

## **Identificación del problema**

### *Antecedentes*

Actualmente la migración internacional es una realidad existente a nivel mundial, generando impactos en lo económico, social y cultural de los países receptores, la cual trae consigo dificultades en la inclusión social de migrantes, quienes se desplazan en busca de mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, a su llegada al territorio, la desinformación de rutas de atención en el país receptor aumenta el riesgo de exclusión social y rechazo por parte de la población con la ciudadanía. Esto puede evidenciarse en lo afirmado por la Organización de Las Naciones Unidas (ONU):

In today's increasingly interconnected world, international migration has become a reality that touches nearly all corners of the globe, often making distinctions between countries of origin, transit and destination obsolete.... when supported by appropriate policies, migration can contribute to inclusive and sustainable economic growth and development in both home and host communities.... in spite of the many benefits of migration, migrants themselves remain among the most vulnerable members of society (ONU, 2015, p. 2)

En relación con lo anterior, es importante reafirmar que la migración es una realidad mundial, un reto y oportunidad para los países receptores de impulsar el desarrollo y la inclusión social de la población migrante.

De igual forma, la tasa de migración internacional se incrementa cada año. De acuerdo con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DAES):

Según las estimaciones de las Naciones Unidas, el número de migrantes internacionales a nivel mundial aumentó durante los últimos veinte años (entre

2000 y 2020), llegando a 281 millones en 2020. Esta cifra mantuvo la tendencia ascendente marcada por los 248 millones de 2015, los 220 millones de 2010, los 191 millones de 2005 y los 173 millones de 2000. En las últimas dos décadas, la población de migrantes internacionales aumentó, en promedio, un 2,4% anual. La tasa de crecimiento aumentó al 2,5% en el período 2015-2020, frente a un 2,3% entre 2010 y 2015. Pese al incremento en cifras absolutas, la proporción representada por los migrantes internacionales en la población mundial se mantuvo relativamente estable entre 1990 y 2020, en un rango del 2,8% al 3,6% (Portal de datos mundiales sobre la migración, 2021)

En lo anterior se puede evidenciar el crecimiento de los últimos 20 años a nivel mundial del fenómeno de la migración, tiempo en el cual su crecimiento fue constante hasta el año 2020, conllevando a la diversidad cultural en los países receptores.

La pregunta por la identidad cultural se renueva y se hace más compleja cada día. Según la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), la diversidad cultural y lingüística es el patrimonio común de la humanidad y debe ser conservada y mantenida para el beneficio de todos y la coexistencia pacífica entre los pueblos. En ese marco, el respeto a la diversidad cultural, el reconocimiento, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de entendimiento mutuos, están entre los mejores garantes de la paz y la seguridad internacional (IFLA, 2001).

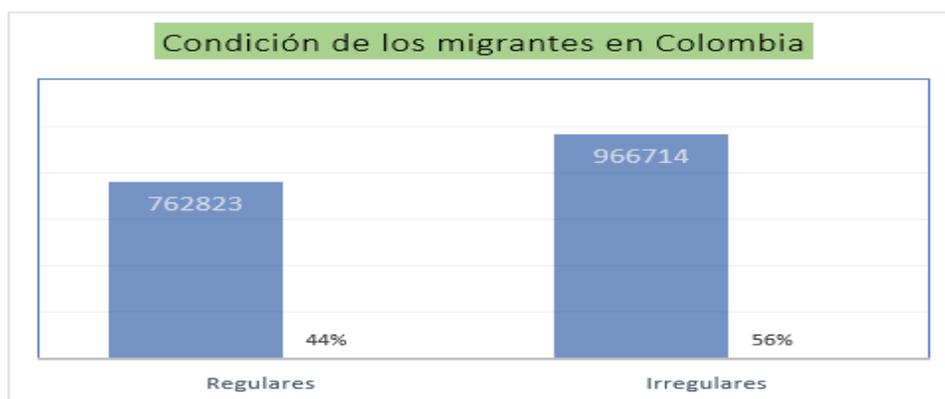
Debido al éxodo venezolano que se ha venido generando en los últimos 20 años y de manera paulatina a causa de factores políticos, económicos y sociales en el vecino país de Venezuela, se ha generado una gran oleada de población migrante en Colombia. Según cifras reportadas por Migración Colombia (2021), a corte del 31 de diciembre de 2020 se tenían 1 729

537 personas venezolanas en nuestro país, cifra de la cual un 56 % se encuentra en condición migratoria irregular y un 44 % en condición migratoria regular. De la cifra anteriormente enunciada cabe resaltar que, en la ciudad de Bogotá, actualmente se encuentran radicadas 337 594 personas de nacionalidad venezolana, encabezando la cifra más alta del país.

De acuerdo con los datos brindados anteriormente, se muestra en la siguiente figura cómo el mayor porcentaje de la población migrante venezolana que está en el territorio colombiano, se encuentran en condición irregular.

**Figura 3.**

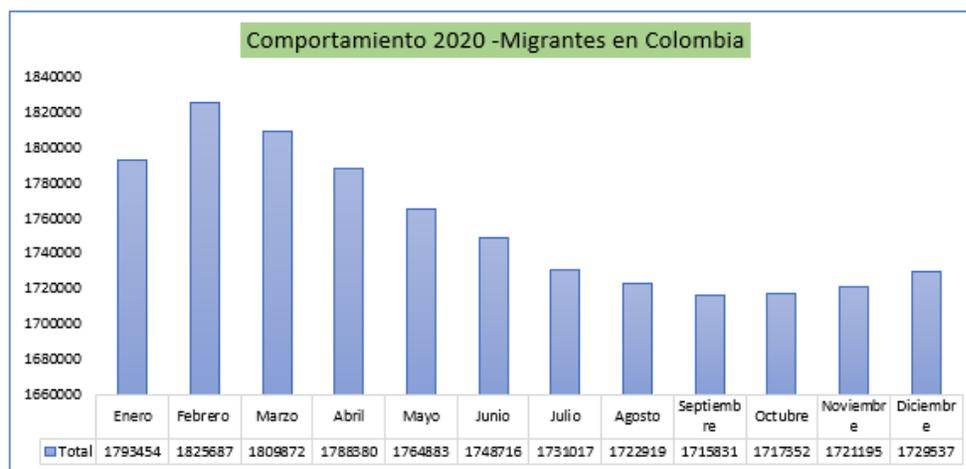
*Migrantes en Colombia en el año 2020.*



Fuente: Elaboración propia, basada en Migración Colombia 2021

#### Figura 4.

*Comportamiento de migración en Colombia durante el año 2020.*



Fuente: Elaboración propia, basada en Migración Colombia 2021

Como se puede evidenciar en la figura anterior, durante el último año la migración de población venezolana tuvo una curva decreciente desde el mes de marzo, en el cual inició la pandemia por COVID-19, hasta el mes de septiembre. Posteriormente ha tenido un leve incremento en el último trimestre del año 2020, como lo reportan las cifras de Migración Colombia en su reporte con corte al 31 de diciembre (2021).

#### ***Descripción del problema***

La biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea de BiblioRed, en sus principios orientadores apuesta por la inclusión social de las personas en comunidad y el intercambio de conocimientos y saberes, en la que reconoce a los diferentes grupos poblacionales como sujetos de derechos.

El quehacer de BiblioRed está orientado por el Plan de Lectura y Escritura “Leer para la vida 2021-2023” y las políticas de desarrollo humano de la ciudad, lideradas desde la Dirección de Lectura y Bibliotecas de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

En este sentido, BiblioRed es un sistema que propende porque los ciudadanos tengan la posibilidad de acercarse a los libros, la escritura, la cultura, la investigación, la ciencia, la tecnología y la innovación. Además, sus espacios están abiertos para la construcción pública del conocimiento y el empoderamiento cultural de las comunidades. A través de estos medios, fomenta la libertad y la prosperidad social e individual como herramientas fundamentales para el desarrollo humano. Dentro de esta perspectiva, las directrices de la IFLA de la UNESCO, mencionan que la biblioteca pública debe “ofrecer servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen” (IFLA, 2001, p. 30).

Así mismo, debido a un estudio exploratorio realizado por la coordinación de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, se pudo evidenciar a nivel organizacional que la aparición de población migrantes en las bibliotecas, ha generado un nuevo grupo de usuarios que demandan informaciones específicas. Sobre estas, la biblioteca y la red en general no pueden responder, debido a la ausencia de articulaciones para brindar información sobre movilidad, medios de vida, accesibilidad y rutas de acceso de información que ofrecen los diferentes actores, fundaciones, organizaciones públicas y privadas a grupos sociales o minorías, que por sus condiciones económicas y formativas no tienen acceso a ellos.

Ante la situación planteada, se han percibido problemas de inclusión social e identidad cultural, ocasionados por la desigualdad social a la que ha conllevado la celeridad del flujo migratorio. Esto ha traído consigo efectos como la exclusión e insatisfacción de la población migrante.

Para tal efecto, esta investigación se trabajará en el contexto de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, ubicada en la localidad de Ciudad Bolívar de la UPZ 69, a la cual ha venido

acudiendo la población migrante venezolana como alternativa para suplir las necesidades de información. A su vez, a través de dicha investigación exploratoria se pudieron identificar cuatro tipos de usuarios migrantes que acuden a la biblioteca pública, enunciados a continuación:

**Figura 5.**

*Tipo de usuarios migrantes en la biblioteca Pública Perdomo.*



Fuente: Elaboración propia, desde la investigación exploratoria de BiblioRed (2020).

Como se puede evidenciar, en BiblioRed se han realizado algunos acercamientos para poder identificar los diferentes perfiles de usuarios que visitan la biblioteca pública, con el fin de suplir diversas necesidades, entre ellas el acceso a información y las diferentes actividades que desarrolla la biblioteca. Se ha percibido que la institución no cuenta con estrategias para satisfacer las demandas específicas realizadas por los usuarios, con el fin de propender por la inclusión social a la población migrante y así fortalecer su identidad cultural desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.

No obstante, se ha identificado en la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea la carencia de un proceso de articulación y alianzas específicas con organizaciones de carácter público y/o privado para la población migrante, las cuales permitan facilitar la accesibilidad de manera

efectiva e inclusiva a la información, rutas de atención y medios de vida, contribuyendo a cerrar las brechas sociales que genera la no accesibilidad a estos elementos expuestos.

### ***Formulación de la pregunta***

¿De qué manera a través de una estrategia de redes y alianzas, se puede permitir el acceso efectivo a la información e inclusión social a la población migrante desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea para fortalecer su identidad cultural?

### **Justificación**

A nivel de la gerencia social se propone formular una estrategia de relaciones que permita la consolidación de redes y alianzas, para brindar un efectivo acceso a la información y contribuir a la inclusión social e identidad cultural de los usuarios migrantes venezolanos que acuden a la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea de la localidad de Ciudad Bolívar, en búsqueda de información que les permita conocer rutas de atención para el acceso a servicios de salud, movilidad, empleabilidad, tecnologías de la información y comunicación, educación, orientación legal e inclusive ayuda inmediata para atender necesidades básicas de subsistencia.

El eje principal de esta investigación gira alrededor de establecer una estrategia que permita dar una respuesta integral a esta dinámica, generando la inclusión social a los migrantes y, a su vez, que permita potencializar los servicios ofrecidos por parte de la biblioteca. Esto es, debido a que la población reconoce a BiblioRed no solo como un espacio de construcción pública de conocimiento, sino también como puerta de acceso y fuente de información para la atención de sus necesidades. A partir de los hallazgos anteriormente identificados, emerge la pertinencia de involucrar herramientas de la gerencia social que permitan contribuir a la efectiva atención de la problemática gerencial, evidenciada en la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, proponiendo alternativas que le permitan mejorar su gestión.

Este proyecto se orientará hacia los enfoques de derechos humanos y de inclusión social, por medio del cual se puede reconocer a la población migrante como sujetos de derechos, por el respeto a los derechos humanos y visibilizando la corresponsabilidad tanto de la entidad pública como privada en la reducción de las brechas de discriminación, desigualdad y exclusión.

En el plano distrital, este proyecto es pertinente, pues hace parte de lo que contempla el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024. En este se propone representar transformaciones en oportunidades de educación, salud, cultura, productividad, innovación, generación de ingresos y disminución de la pobreza multidimensional monetaria, informalidad, pobreza oculta, nuevos vulnerables, en riesgo de empobrecimiento y de feminización de la pobreza, dirigidas a brindar mayor inclusión social y productiva a las familias y poblaciones que tradicionalmente han asumido los mayores costos de vivir en la ciudad.

En cuanto a los objetivos de desarrollo sostenible, es pertinente analizar cuáles apuntan a esta investigación, establecidos en la Agenda 2030:

- **ODS 1 Fin de la pobreza.** Contribuyendo al acceso de recursos y servicios básicos, mitigando de esta manera los impactos de la crisis migratoria.
- **ODS 4 Educación de Calidad.** Teniendo en cuenta que dentro de la misión de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas se contempla que estas fomentan y son garantes del derecho al conocimiento y la información, se busca que la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea pueda contribuir al acceso a la educación de la población migrante, con el fin de que logren conseguir un empleo que no genere detrimento en su dignidad humana y, a su vez, lograr adquirir competencias en condiciones de equidad.

- **ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.** Por medio de la estrategia de redes y alianzas, contribuir a la generación de ingresos de una manera digna que impulse al crecimiento económico sostenible.
- **ODS 10 Reducción de las desigualdades.** Empoderando a la población migrante, por medio de espacios de participación, procesos de formación y reconocimiento de sus derechos. Por medio de este proyecto, se busca el planteamiento de una estrategia de redes y alianzas que contribuya a la mejora de los servicios de información brindados a la población focal, accesibilidad a rutas de atención, innovación, emprendimiento, al conocimiento, la lectura y a la cultura, contemplándolos como sujetos de derechos en una sociedad de integración social y de reconocimiento intercultural, pilares fundamentales de una ciudad inclusiva y democrática como Bogotá.
- **ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles.** Teniendo en cuenta que el fenómeno migratorio en la ciudad de Bogotá genera un crecimiento en el número de habitantes que residen en la capital, y con ello el incremento de residuos que conllevan a la contaminación y a generar daños en el medio ambiente, desde este proyecto se busca propender por sensibilizar a los usuarios de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea frente al tratamiento responsable de los residuos para mitigar el impacto ambiental.

Con la incorporación de este objetivo al proyecto, se busca también contribuir desde la biblioteca a que Bogotá sea una ciudad más incluyente, fortaleciendo los vínculos sociales entre la comunidad de acogida y la población migrante venezolana, por medio del intercambio de saberes y el reconocimiento del otro.

Así mismo, como gerentes sociales esta investigación aportará un aprendizaje investigativo, brindando las capacidades de identificar necesidades sociales y ofrecer alternativas de solución como agentes transformadores y de cambio, promoviendo la garantía de los derechos, generando ciudadanía, viabilizando la generación colectiva del valor público, la participación activa y el empoderamiento de las comunidades.

De igual forma, esta investigación permitirá demostrar que la migración puede ser una oportunidad para el intercambio de saberes, generación de emprendimientos y fuente de enriquecimiento cultural de las personas, así como para el desarrollo humano y social dentro de Bogotá. Adicionalmente, el proyecto permitirá que la biblioteca sea reconocida como un espacio dinamizador de la vida social y cultural, enmarcada bajo los principios de inclusión, equidad, accesibilidad, sostenibilidad ambiental, participación y articulación, convirtiéndose en un espacio que contribuya a generar un impacto positivo en la calidad de vida y protección de derechos humanos a la población migrante.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Formular una estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social de la población migrante venezolana, para fortalecer su identidad cultural desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.

### **Objetivos específicos**

1. Documentar cómo ha sido el fenómeno migratorio venezolano en la ciudad de Bogotá y cuál ha sido el avance de la inclusión social desde la biblioteca.

2. Identificar cuáles han sido las barreras en la inclusión social de la población migrante desde la biblioteca Pública Perdomo.
3. Establecer la estrategia que permita el efectivo acceso de información a la población migrante, contribuyendo a su inclusión social a nivel local, desde la biblioteca Pública Perdomo.

## **Diseño metodológico**

### **Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva ya que, según Chávez, “es aquella que se preocupa por generar una descripción de los componentes principales de un contexto determinado” (2015, p. 18). Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación se aborda desde la perspectiva de recolección de información, la cual permite identificar la situación actual presentada desde BiblioRed en lo referente a la atención de sus usuarios migrantes venezolanos, así como conocer las características de esta población a partir de su dinámica social, reconociendo qué factores están generando su exclusión, estableciendo las relaciones con la comunidad de acogida y cuál ha sido el avance en su proceso de inclusión desde la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea.

### **Enfoque metodológico**

El enfoque de esta investigación es de carácter cualitativo, en la cual se parte del planteamiento de la problemática y se busca la construcción de la realidad a través de las interpretaciones de los actores fuente de estudio. Con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación, se plantea la aplicación de varias técnicas de recolección de datos, como la entrevista semi-estructurada y partiendo de la observación, que permitan como investigadores un

involucramiento con los actores de interés, descubrir e interpretar dicha realidad, con el fin de generar durante la fase investigativa el planteamiento de una estrategia de redes y alianzas para el acceso a información, la potencialización de los servicios prestados por BiblioRed y la inclusión social de su público migrante.

### **Método**

El método de este estudio es inductivo, partiendo de la observación e identificando las particularidades de la población migrante venezolana, que acude a la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea, con el fin de tener un registro de los aspectos característicos desde una perspectiva particular, determinando necesidades de atención. Posterior a ello, se pretende realizar un análisis bajo el cual se busca determinar algunas premisas que permitan generar ciertas conclusiones y, de este modo, entender lo que ocurre.

### **Diseño y pertinencia**

Para efectos de la elección del diseño del proceso de investigación, desde el enfoque cualitativo se parte del planteamiento de la problemática y la pregunta investigativa: ¿De qué manera a través de una estrategia de redes y alianzas, se puede permitir el acceso efectivo a la información e inclusión social a la población migrante desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea para fortalecer su identidad cultural? En esta pregunta, se plantea el alcance que puede llegar a tener la biblioteca en la inclusión de la población migrante, a través del fortalecimiento del acceso a la información.

Por ende, es claro que existe una problemática que se requiere resolver y generar un cambio en la atención ofrecida para esta población desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea. Por tal razón, el diseño cualitativo desde el cual se realizará el abordaje será el de

Investigación-Acción, en el cual se genera un involucramiento con los actores de interés para el análisis de datos, que permita generar un diagnóstico de la problemática, implementando instrumentos de recolección de información, tales como entrevistas semi-estructuras. Los resultados permitirán identificar cuáles son las necesidades prioritarias que requieren ser atendidas, para así plantear la estrategia de redes y alianzas que genere un impacto social positivo y que fortalezca los servicios ofrecidos por la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, contribuyendo a la solución de la problemática organizacional y social.

### **Praxeología**

Esta investigación se apoyará del enfoque praxeológico, en la que el investigador observa, estudia, analiza y reflexiona en su acción frente a la problemática planteada, para proponer así soluciones y lograr una transformación positiva de la realidad en la que se encuentra. Tal como lo define Juliao Vargas: “La praxeología se entiende como un discurso (logos) construido después de una seria reflexión, sobre una práctica particular y significativa (praxis); como un procedimiento de objetivación de la acción, como una teoría de la acción” (2011, p. 27).

Así mismo, este enfoque implica un ejercicio reflexivo sobre la propia práctica, buscando generar una intervención a partir de una metodología cualitativa de investigación. Es por ello por lo que, con base en las cuatro fases planteadas por Juliao, se realiza la siguiente aplicación:

- En la fase de ver: se realizó una observación directa con los usuarios migrantes, para conocer sus necesidades en referencia a la problemática planteada, sobre la ausencia de estrategias de BiblioRed para el acceso a la información y potencialización de los servicios dirigidos a esta población, para así contribuir a la inclusión social de los migrantes en la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.

- En la fase de juzgar, se busca responder: ¿qué puede hacerse? después de identificar y comprender la problemática social y organizacional, se analizaron varias propuestas para definir cuáles serían las estrategias que se podría implementar y poder lograr el acceso a la información e inclusión social a la población migrante para fortalecer su identidad cultural desde la Biblioteca Pública Perdomo.
- La fase actuar, en esta fase es: ¿qué hacemos en concreto? se abordó la problemática a través de un diseño metodológico en donde se aplicaron diferentes instrumentos: uno que permitiera medir el impacto y la percepción de los migrantes en la atención y los servicios de información desde la problemática. Adicional a esto, se aplicó un segundo instrumento a colaboradores de la biblioteca pública Perdomo y BiblioRed, con el fin de identificar necesidades de articulación y de formación en servicios bibliotecarios, para mejorar los servicios prestados a los migrantes venezolanos.
- Finalmente, en la fase de devolución creativa, se consolidó la estrategia de redes y alianzas, en la cual busca el impacto positivo de manera directa a la población estudio para la inclusión social e identidad cultural. De esta manera, puede lograrse que BiblioRed sea un mediador que fomente la participación y articulación, prosperidad social y el reconocimiento a los diferentes grupos poblacionales como sujetos de derechos.

### **Revisión documental, conceptual y normativa**

Para efectos de esta investigación se realiza una revisión documental, conceptual y normativa, con el fin de abordar los conceptos necesarios para la contextualización y comprensión de la problemática social en la cual se fundamenta este trabajo investigativo. Para esto, se inicia reconociendo la terminología del fenómeno migratorio, abordando su evolución

histórica, al igual que otras categorías abordadas en este trabajo investigativo, tales como el acceso a la información, la inclusión social, identidad cultural, servicios a la población migrante y redes y alianzas.

Adicionalmente, es importante profundizar en la revisión normativa, con el fin de conocer qué políticas se han generado a raíz de la migración venezolana para la mitigación de sus impactos, lo cual es un eje referente para las acciones viables a llevar a cabo con este proyecto.

### **Migración y su proceso histórico**

Como punto de partida se aborda el concepto de migración, la cual es definida en el Glosario de la Organización Internacional para las Migraciones como: “Movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país” (OIM, 2019, p. 124). Frente a ello se logra comprender que la migración es el movimiento de una o varias personas de su lugar de origen a otro territorio del cual no son pertenecientes, y en el cual buscan nuevas oportunidades para sus vidas. Sin embargo, en este proceso investigativo se encontraron varias definiciones, pues este fenómeno a través de la historia ha venido generando gran interés. El concepto es abordado desde elementos sociales, políticos, económicos, culturales e inclusive geográficos.

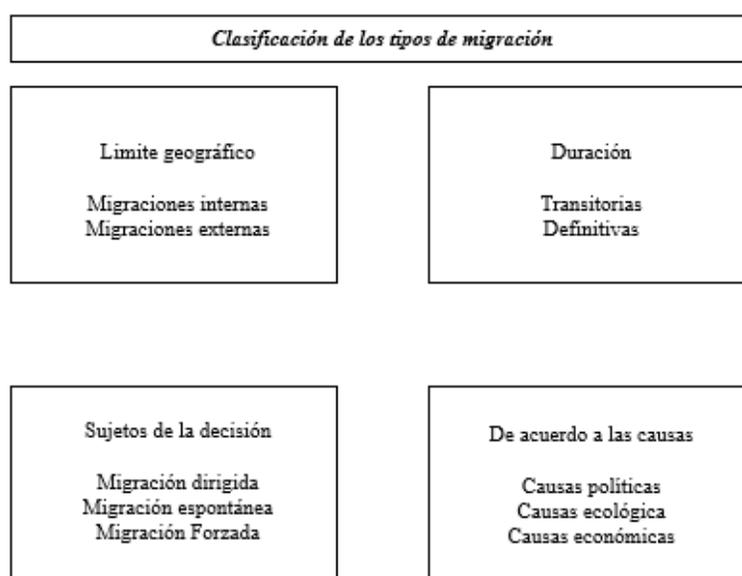
En este sentido, para Blanco:

Las migraciones serán consideradas como los movimientos que supongan para el sujeto un cambio de entorno político administrativo, social y/o cultural relativamente duradero; o de otro modo cualquier cambio permanente de residencia que implique la interrupción de actividades en un lugar y su reorganización en otro (como se citó en León, 2005, párr. 14)

A partir de la anterior definición, se puede ver cómo está explícito en el fenómeno el cambio de las condiciones de vida de la población migrante, puesto que al enfrentarse a una serie de dinámicas sociales distintas a las de su origen nacional, sumado al acoplamiento a un nuevo territorio y al cargar con unas raíces culturales diferentes, la población de acogida puede llegar a percibir al migrante como un intruso, generando exclusión y discriminación. No obstante, no se puede limitar el concepto de migración, pues está sujeto a una serie de variables que lo conllevan a una diversa gama de clasificaciones. En este sentido, se toma como referente el abordaje realizado por Blanco (como se cita en León, 2005), quien realiza una clasificación del fenómeno desde cuatro dimensiones:

**Figura 6.**

*Clasificación de los tipos de migración.*



Fuente: Elaboración propia, basada en Blanco (como se citó en León, 2005).

Teniendo en cuenta las anteriores perspectivas, se abordará la migración internacional, la cual se presenta cuando se traspasan las fronteras del país de origen. No obstante, se debe tener presente que en ese lugar limítrofe se encuentra otro Estado, el cual tiene una regulación

independiente y es quien ejerce control frente al ingreso de extranjeros a su territorio nacional. En el caso de este país es Migración Colombia, quien de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4062 del 31 de octubre de 2011, tiene como una de sus funciones “ejercer la vigilancia y el control migratorio de nacionales y extranjeros en el territorio nacional” y es quien regula los aspectos referentes a la documentación necesaria para la legalización de la permanencia de un extranjero en el país.

Este control ejercido por la entidad competente genera indirectamente un universo adverso, conformado por los migrantes que no cumplen con los requisitos documentales para su permanencia regular dentro del territorio. Por su parte, la migración es un fenómeno global que ha estado presente desde los orígenes del hombre. Vásquez, Herrera y Castro (2019), afirman que:

El hombre por naturaleza es nómada, nuestros antiguos ancestros eran nómadas y eso significa que lo desconocido es un desafío para los que sueñan vivir en nuevas culturas o desplazarse de su zona de comodidad dispuestos a insertarse en una nueva sociedad (2019, p. 50)

Por tanto, la naturaleza del hombre ha llevado a un continuo traslado de un lugar a otro debido a diversas situaciones, ya sea la búsqueda de alimentos, conformación de naciones, las diferencias culturales, crisis económicas y políticas, que han llevado a convertir la especie humana en seres versátiles y adaptables a distintos contextos. Este fenómeno ha generado impactos en los lugares receptores y un gran interés científico, llevando a la generación de varias teorías frente a su origen y desarrollo. Para efectos de esta investigación, se abordará una de las teorías explicativas del fenómeno, con el fin de realizar un acercamiento a la causalidad de la migración.

Retomando a Vázquez, Herrera y Castro (2019), y citado de la teoría de *Push and Pull* de Everret Lee, quien plantea que hay diferentes factores intervinientes en la decisión de migrar, se contextualizan cuatro, a saber

1. **Factores de repulsión.** En este el autor argumenta que las personas se ven impulsadas a migrar por diferentes aristas presentadas en su país de origen, como la violencia, la falta de empleo, factores económicos, condiciones sociales y políticas.
2. **Factores relacionados al lugar de destino.** En este, Lee plantea que son todos aquellos elementos que captan la atención de las personas para querer migrar a determinado sitio, ya sea por su contexto físico/material o por las oportunidades que en él se generan.
3. **Obstáculos intervinientes.** Se hace presente el factor distancia y, desde un punto de vista propio, los controles migratorios generados desde cada territorio para la accesibilidad de extranjeros al mismo.
4. **Factores personales.** Son las variables que impactan en la velocidad con que una persona se determine a migrar.

Aunque existe una gran variedad de teorías que dan una explicación de causalidad del fenómeno, teniendo en cuenta el proceso investigativo, no hay ninguna que lo logre abordar por completo, pues es tan complejo, dinámico y diverso, al igual que sujeto a variables como el tiempo, espacio, cultura y la sociedad donde se desarrolla. Dentro de este marco, esta teoría permite un acercamiento general frente a este fenómeno en constante desarrollo y crecimiento.

Por su parte, el fenómeno migratorio siempre ha estado presente en la historia, según Düvell:

Para la década de 1990, la denominada «migración irregular» se posicionó en las agendas mundiales de la Unión Europea, la OCDE, la OIM, entre muchas otras agencias, convirtiéndose, junto al comercio de armas, el tráfico de drogas y el crimen organizado, en una preocupación internacional (Düvell, 2008). Desde entonces, los discursos sobre inmigración orientaron los debates políticos y sociales alrededor del mundo, ganando atención prioritaria después de los acontecimientos del 11 de septiembre de 2001 y dando lugar a una creciente necesidad de controlar las fronteras y de reducir los costos que suponía este tipo de desplazamiento para las sociedades de mayor recepción (como se citó en León, 2020, p. 212)

Esta situación ocasionó un incremento en el control fronterizo que llevó consigo un aumento en la migración irregular, generando una alerta de gobernabilidad migratoria en la que sus críticos no se han hecho esperar, pues como lo menciona Mormona, se ha logrado “controlar la migración regular, pero han producido la más grande acumulación de personas en situación irregular de todos los tiempos” (como se citó en León, 2020, párr. 6).

Así mismo, teniendo en cuenta la creación de estas políticas migratorias, y para efectos del análisis del fenómeno migratorio venezolano, según Acosta, Blouin y Freier:

Identifican al menos seis grupos de Estados, según el tipo de medidas legales adoptadas entre la llegada de migrantes venezolanos en América Latina:

a) aquellos que han decidido usar su propia normatividad de manera extensiva para incluir a los venezolanos; b) aquellos que han creado una normatividad específica; c) los que no han adoptado medida alguna; d) los que han otorgado estatus de refugiado a partir de la definición ampliada de la Declaración de

Cartagena de 1984; e) los que han optado por un programa de regularización; y f) los que han criminalizado a la población venezolana (como se citó en León, 2020, p. 216)

Teniendo en cuenta lo anterior, Colombia ha sido uno de los países que más población venezolana ha acogido en los últimos años, y aunque ha optado por la regularización de la población, esto solo ha sido parcialmente. Este hecho ha provocado la migración irregular y el riesgo a diario de miles de personas que se ven forzadas a cruzar las fronteras por trocha, evadiendo los controles fronterizos.

Respecto a las cifras de este fenómeno, se conocerán en el siguiente capítulo, con base en diferentes estudios de carácter cuantitativo.

### **Éxodo venezolano e inclusión en la comunidad receptora**

En este apartado, se pretende dar a conocer los aspectos que conllevaron al fenómeno migratorio venezolano desde el año 2014 en Colombia.

Con base en *Petróleo y ruina - El éxodo venezolano*:

Venezuela es un país ubicado en América latina, reconocido históricamente por su riqueza petrolera, pero permeado por la corrupción de las estructuras administrativas y políticas. Lo cual ha llevado a una crisis económica, política, social y cultural. Así mismo, la mala gestión petrolera otorgada a la guardia nacional ha generado la caída de la extracción del crudo, el incremento de la inflación, devaluación de la moneda, la opresión al pueblo y la falta de alimentos de la canasta familiar, ocasionando que esta problemática conlleve a la migración de la población.

Por su parte, Colombia limita con Venezuela entre el estado de Táchira y Norte de Santander, este se ha visto fuertemente impactado con el éxodo venezolano, su detonante ocurrió el 19 de agosto de 2015, con el cierre fronterizo por parte del gobierno de Nicolás Maduro, argumentando que era una medida para mitigar el contrabando y las acciones de bandas paramilitares (Hefner & Wintersberg, 2019)

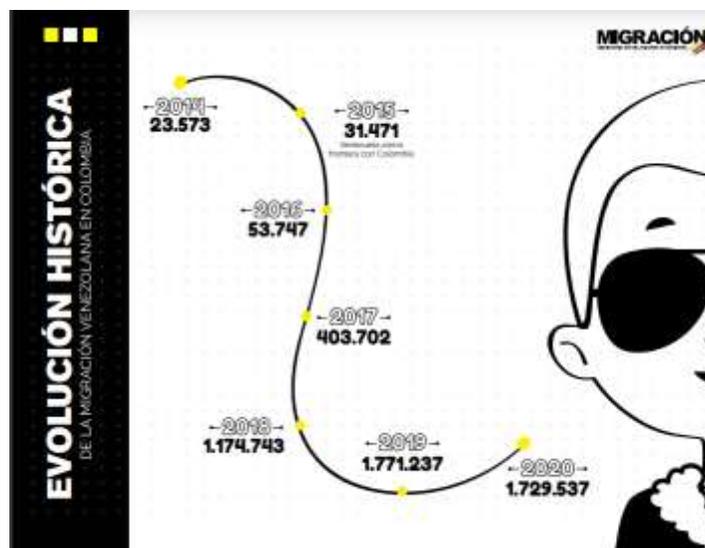
Así mismo, Palomares menciona que lo que siguió a ese día fueron episodios masivos de violaciones de derechos humanos, cometidas por efectivos de la Guardia Nacional de Venezuela, contra colombianos que vivían en el municipio fronterizo de San Antonio del Táchira.

(Palomares, s.f., párr. 1). Esto dio como resultado la deportación de unos 1 500 colombianos y el retorno forzado de 22 000 connacionales que tuvieron que regresar al territorio colombiano, originando así una crisis diplomática entre ambos países (Palomares, s.f., párr. 3).

Desde allí, y con la problemática en el vecino país, se desencadenó este gran fenómeno migratorio que no ha cesado desde entonces, lo que ha generado que miles de venezolanos crucen las fronteras colombianas por trocha, acentuándose en las principales ciudades de Colombia. De acuerdo con Migración Colombia, en su reporte de distribución de venezolanos en Colombia (2021), en Bogotá se encuentran 337.594 personas.

**Figura 7.**

*Evolución histórica de la migración venezolana en Colombia.*



Fuente: Migración Colombia (2021, p. 2).

Como se puede observar, en Colombia actualmente se encuentran 1 729 537 migrantes venezolanos, de los cuales 762.823 personas se encuentran en condición regular y 966.714 en condición irregular dentro del territorio nacional. También se evidencia que, aunque desde el año 2014 se ha generado un incremento considerable en el fenómeno migratorio hasta el año 2019, en el año 2020 ha tenido un descenso en comparación a la cifra del año anterior.

### ***Cultura e Identidad Cultural***

Para realizar una aproximación al tema de identidad cultural, conviene partir del complejo concepto que es cultura, abordado por diferentes disciplinas, ciencias y campos, en las que en algunas se comparten ciertas ideas y en otras divergen. El propósito de este apartado es exponer de manera resumida concepciones antropológicas y sociales, para dar paso a un concepto que englobe de manera general cultura e identidad cultural.

Como lo resume Martínez en su investigación:

- (I). La cultura como referencia a todos los comportamientos de un grupo social.
- (II). Todos los aspectos de la cultura de un grupo determinado responden a un modelo único.
- (III). Todas las culturas están sujetas a procesos de cambio con mayor o menor intensidad, como resultado del contacto con otros grupos, de las interacciones con el medio ambiente y/o de las divergencias internas que surgen en el seno del propio grupo.
- (IV). Cada cultura responde a un conjunto de símbolos determinado, mediante el cual establecen sus relaciones y se comunican los individuos del grupo.
- (V). La vida social se desarrolla dentro del grupo.
- (VI). Dentro de cada cultura existe un margen de permisibilidad en el comportamiento de los individuos, lo que significa que las reglas no son completamente rígidas.
- (VII). Cada cultura se transmite de generación en generación mediante unos mecanismos específicos y ya acordados tradicionalmente (Martínez, 2010, p. 18)

Tomando los elementos anteriormente mencionados, se puede decir que cultura abarca un todo en cuanto a los comportamientos del ser humano, como las creencias, costumbres, las ciencias, entre otros aspectos, que va adquiriendo el individuo en contacto con otros grupos dentro de una sociedad. La cultura intenta comprender el porqué del comportamiento del ser humano, tanto de forma individual como colectiva.

Así mismo, el término ‘cultura’, según el Diccionario de la Real Academia Española, corresponde al “conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social. etc.” (2020). Es decir, que en toda sociedad existe una cultura, la cual está enmarcada en condiciones sociales comprobadas en las creencias, costumbres, comportamientos, tradiciones, entre otras, generada desde la interacción colectiva o grupal en una sociedad.

Por su parte, la noción de identidad según Larraín, “se refiere a una cualidad o conjunto de cualidades con las que una persona o grupo de personas se ven íntimamente conectados” (2001, p. 24). Del mismo modo, Bermúdez y Quiceno mencionan que “la identidad es una esencia que contiene todo ser humano, ya que es una serie de rasgos, atributos o características propias de una persona, que se encuentra sujeta a un grupo de personas los cuales se logran diferenciar de los demás” (2020, p. 28). “Es decir, la identidad no es más que la cultura interiorizada por los sujetos, considerada bajo el ángulo de su función diferenciadora y contrastiva en relación con otros sujetos” (Giménez, 2005, p. 5).

Entonces, ¿qué es la identidad? “[...] es el sentido de pertenencia a una colectividad, a un sector social, a un grupo específico de referencia. Esta colectividad puede estar por lo general localizada geográficamente, pero no de manera necesaria (por ejemplo, los casos de refugiados, desplazados, emigrantes, etc.” (Molano, 2007, p. 73).

Siguiendo al mismo autor, se puede afirmar que la cultura y la identidad están sumamente relacionadas; cada una de estas categorías conforman la identidad cultural.

[...] el concepto de identidad cultural encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores y creencias. La identidad no es un concepto fijo, sino que se recrea individual y colectivamente y se alimenta de forma continua de la influencia exterior (Molano, 2007, p. 69)

En el plano migratorio se puede mencionar que la identidad puede verse afectada, ya que uno de los elementos de la identidad es el reconocimiento o la exclusión del otro y la pertenencia a una pluralidad de colectivos. Esos dos elementos dan una idea de lo que ocurre con la identidad y su repercusión en los flujos migratorios. De este modo, Rubio menciona que “la migración

genera pérdidas y separaciones, y modela al individuo en un ambiente de readaptación de su misma identidad, de su personalidad, por tanto, es importante trabajar el duelo permitiendo enfrentar nuevas realidades, generar nuevas esperanzas, replantear el proyecto de vida, crear nuevas relaciones, transformarse” (2012, p. 2).

Del mismo modo, Páez afirma que “las personas inmigrantes tienen que llevar a cabo un proceso de adaptación en el país de destino que les creará una confusión sobre los roles, la identidad cultural propia y a las expectativas de conducta en el país de acogida” (2015, p. 30).

Desde ese punto de vista, se puede mencionar que es fundamental que los migrantes sean reconocidos por el país receptor, para que puedan ser parte de un mismo entorno social y cultural, logrando la multiculturalidad. Tal como lo mencionan Bermúdez y Quiceno:

[...] se debe tener en cuenta que en todo lugar hay multiculturalidad, causado por una serie de factores, por ejemplo, en Colombia, este fenómeno se da por la migración y constante desplazamiento y el contacto que de igual forma se tiene con otras culturas, como parte de un mundo globalizado. Por lo tanto, la cultura cambia y se diversifica, para aceptar así que se vive en una sociedad intercultural (2020, p. 29)

### ***Inclusión social***

Baloira afirma que:

[...] la inclusión social como tal, se trata de considerar a cada ciudadano en condiciones de igualdad sin prejuicio de su gentilicio, país de natalidad, género, estatus social, raza, credo, color o afinidad política, sin ninguna excepción. Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social y

política de su respectivo país, así como para disfrutar de unas condiciones de vida totalmente normal, y tener la posibilidad de participar de manera igualitaria en todas las dimensiones sociales de su entorno (Baloira, 2013, como se citó en La inclusión social como derecho humano, s.f., párr. 2)

La inclusión social está relacionada con la integración, la cohesión y la justicia social, ya que su principal propósito es unir a la sociedad y enseñarles a las personas día a día, que lo más importante no se trata de en qué zona vives, qué color de piel tienes, o qué religiones profesas, sino de entender que todos somos iguales y tenemos los mismos derechos y oportunidades (Baloira, 2013, como se citó en La inclusión social como derecho humano, s.f., párr. 3)

De mismo modo, Akel afirma que:

La inclusión social consiste en la participación e integración de la población en cuanto a segmentos de política, educación, alimentación, religión, estatus social y culturas sin importar el origen, carácter o procedencia de la persona. A diferencia de la exclusión social, esta consiste en la exclusión y falta de participación e integración de una o varias personas dependiendo de su carácter o procedencia para ser incluido en distintos segmentos como política, educación, etc. (Akel, 2013, como se citó en La inclusión social como derecho humano, s.f., párr. 4).

Por su parte, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) define inclusión social, “como el proceso por el cual se alcanza la igualdad, y al proceso para cerrar las brechas en cuanto a la productividad, capacidades, educación, empleo, segmentación laboral, y a la informalidad; factores que resultan ser las principales causas de la inequidad”. (como se citó en Muñoz Pogossian y Barrantes, 2016, p.17)

Partiendo de los conceptos antes expuestos, se puede definir que la inclusión social es la integración, aceptación de una persona o grupo social distinto, que tiene la posibilidad de participar igualitariamente en todos los aspectos que se desarrollen en un país de manera económica, social y cultural. Adicionalmente, la noción de inclusión social parte de la integración en la que se permite la participación diversa de individuos y actores.

En ese sentido, para Sojo (2007):

[...] la inclusión responde a la idea de desarrollo humano y de libertad en Amartya Sen que, en oposición a la idea de exclusión centrada en la privación de capacidades, connota la incorporación de los excluidos a mecanismos de transmisión y dotación de capacidades que permiten revertir los círculos viciosos de la pobreza (o los multifactores de la misma) para que las personas puedan llevar adelante sus proyectos de vida conforme a sus propios valores. Con ello, la noción de inclusión no sólo implica revertir la exclusión sino también hacer posible la mayor autodeterminación de los actores en juego (2007, párr.7)

### ***La inclusión social en las bibliotecas públicas***

Las bibliotecas por naturaleza son instituciones sociales que promueven el reconocimiento de los diferentes grupos poblacionales como sujetos de derechos, de aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios básicos, por ejemplo, personas con discapacidad, migrantes, desplazados, habitante en condición de calle, hospitales o cárceles, entre otros. Así mismo, las bibliotecas públicas son lugares abiertos y democráticos de fácil acceso a los servicios y programas que allí prestan, con el fin de satisfacer sus diferentes necesidades, ya sean culturales, recreativas o de información.

En este sentido, las bibliotecas deben estar conscientes de las transformaciones de su entorno, en las que deben reconocer la diversidad cultural al ser una institución incluyente, para así generar acciones en la mejora de los diversos servicios y recursos bibliotecarios, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

Por lo tanto, tomando algunos de los aspectos mencionados por Ceballos sobre la importancia de que la biblioteca pública genere espacios y estrategias de inclusión social, se tomarán en cuenta, para efectos de nuestro proceso investigativo, los siguientes:

- Implementación de servicios de información social sobre derechos y oportunidades.
- Hacer uso del Servicio de Información Local (SIL) para conectar a los usuarios con diferentes centros sociales y organizaciones involucradas en el mejoramiento de la calidad de vida de esta población.
- Visita a los diferentes lugares de refugio y rehabilitación para promover la lectura y demás servicios bibliotecarios.
- Creación de alianzas estratégicas con diferentes instituciones, con el propósito de unir esfuerzos para desarrollar acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de este sector social. (Ceballos, 2018, p. 76)

Por su parte, Civallero afirma que:

[...] la biblioteca puede encarar acciones de inclusión social, ayudando a los individuos y/o colectivos excluidos a minimizar las consecuencias de su estado y los bloqueos y limitaciones a los que se ven continuamente sometidos. [...]

La biblioteca tiene mucho que ofrecer: desde la distribución de información sanitaria (prevención de enfermedades de transmisión sexual o embarazo juvenil, alertas contra el consumo de drogas, recomendaciones para el cuidado de niños y

ancianos, consejos sobre alimentación y bienestar) hasta la apertura de canales de asesoramiento legal (préstamos de textos legales, conexiones digitales a sitios de asesoría), pasando por el apoyo a la educación y a la formación continua, o la animación al descubrimiento de nuevas formas de ocio (o al re-descubrimiento de formas ya abandonadas). Y tiene muchas maneras de hacerlo: la imaginación de sus responsables y de sus usuarios es el límite (2011, p. 13)

La biblioteca pública es aquel sitio donde converge toda clase de personas, sin importar su condición política, económica o social; es el lugar escogido por aquellos que desean saciar sus necesidades de información, aquellos que buscan un lugar cómodo para descansar, leer, recrearse o compartir un café. No es de extrañar, entonces, que las personas sin hogar, quienes hacen de la calle su *modus vivendi* y son marginados por la sociedad y el Estado, encuentren en la biblioteca pública un espacio donde son aceptados, reconocidos y no ser vistos como parias; aunque algunas miradas reflejen lo contrario, porque siempre habrá otras personas que se quejen de su olor, de su vestimenta o de su forma de actuar. Desafortunadamente, ése será el precio de no pertenecer a esta sociedad “globalizada”, pulcra, perfecta y ordenada (Civallero, 2011, p. 13)

Del mismo modo, Cortez (2015) resalta que:

[...] la biblioteca pública por ser un espacio dinámico, en el que se genera la interacción entre los usuarios independientemente de su raza, credo, condición social o procedencia, es una institución en la que se promueve la participación de todo tipo de público. Por tal razón, sus servicios y actividades se dirigen a usuarios infantiles como a adultos mayores, propiciando la inclusión social. Por ello, es necesario considerar que tanto los servicios como las actividades

propuestas logren cubrir las necesidades, requerimientos e intereses de información de la comunidad. (2015, párr. 7).

### ***Acceso a la información***

Considerando los conceptos anteriormente expuestos, resultó necesario indagar alrededor del acceso a la información como un derecho fundamental para la participación, la toma de decisiones y el empoderamiento de las personas y las comunidades como sujetos de derechos. Así pues, el acceso a la información “comprende los derechos y la capacidad de usar, crear y compartir información de modo significativo de cada persona, comunidad u organización” (IFLA, 2017, p. 69).

Así mismo, siguiendo con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, “El acceso a la información, no es un fin en sí mismo, sino un factor que impulsa el progreso global. Empodera a las personas y a las comunidades, estableciendo las bases para la igualdad, sostenibilidad y prosperidad” (IFLA, 2017, párr. 1).

Partiendo de los conceptos de acceso a la información mencionados, se puede definir que el acceso a la información es el derecho que tiene una persona, comunidad u organización para usar y compartir información para la toma de decisiones, logrando el empoderamiento para el desarrollo social, cultural, económico y político que necesitan. De esta manera, este término de acceso a la información ha estado presente en el quehacer de las bibliotecas y las unidades de información, ya que son instituciones que satisfacen las necesidades informativas de las personas. Históricamente ese ha sido su rol: brindar un lugar que la gente pueda visitar, donde hacer preguntas, y acceder y utilizar los recursos de la información. En este sentido, las bibliotecas han desempeñado desde siempre un papel de facilitadoras en el camino de las personas hacia un aprendizaje para toda la vida (IFLA, 2017).

Por su parte, algunos de los principios de la Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo, reconocen que el acceso a la información apoya el desarrollo del fortalecimiento de la gente, especialmente de aquellos que viven en situación de pobreza y marginación para:

- Ejercer sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.
- Ser económicamente activos, productivos e innovadores.
- Aprender y aplicar nuevas habilidades.
- Enriquecer su identidad y expresiones culturales.
- Formar parte de la toma de decisiones y participar en una sociedad activa y comprometida.
- Encontrar soluciones basadas en la comunidad para los desafíos del desarrollo.
- Garantizar la rendición de cuentas, la transparencia, la buena gobernanza, la participación y el fortalecimiento.
- Medir el progreso de los compromisos públicos y privados del desarrollo sostenible.

(Declaración Lyon, 2014, p. 1)

De esta manera:

[...] el acceso a la información es un derecho universal; que en ocasiones no es tan fácil de alcanzar para todos, es por ello que la Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo, es una iniciativa que debe ser respaldada por los tomadores de decisión a nivel mundial (Gil Calderón, 2016, p. 152)

Todos podemos acordar que el acceso a la información, en todas sus dimensiones, es un elemento fundamental en la lucha para lograr sociedades más inclusivas. Sin embargo, no debemos ignorar el rol crítico de aquellos quienes traducen de manera eficaz esa información en

conocimiento accesible y con un fin (IFLA, 2017). Como las bibliotecas y unidades de información, en su misionalidad trabajan para garantizar el acceso a la información de manera gratuita e inclusiva a los usuarios.

En concordancia con lo indicado, la biblioteca ayuda a alcanzar el ejercicio del derecho al acceso a la información y el conocimiento, originando con ello la generación de ciudadanos más capacitados. Esto permite que aquellos cuenten con más y mejores elementos para fundamentar sus críticas, posturas y opiniones, que los pueda hacer más partícipes en la búsqueda de soluciones a sus problemáticas y, en general, a conocer los temas de su entorno, con lo que se podría llegar a vislumbrar una mayor inclusión social (Ramos, 2016, p. 78).

Sin embargo, según Felicié (como se citó en Agúndez, 2016, p. 84), la falta de acceso a la información y la desinformación crean una incapacidad para tomar decisiones, lo que genera falta de oportunidades, debilitándose el vínculo con la sociedad, dando lugar a la exclusión social. Para que no se dé esta exclusión social, el rol de los intermediarios de la información, como las bibliotecas, archivos, organizaciones de la sociedad civil, líderes comunitarios y medios de comunicación, tienen la capacidad y recursos para ayudar a los gobiernos, instituciones e individuos a transmitir, organizar, estructurar y comprender la información que es importante para el desarrollo. Esto se puede lograr:

- a) Ofreciendo información sobre los derechos fundamentales, servicios públicos, medio ambiente, salud, educación, oportunidades laborales y gasto público que apoye a las personas y comunidades locales para orientar su propio desarrollo.
- b) Identificando y centrando la atención sobre las necesidades y problemas que sean relevantes y urgentes entre la población.

- c) Vinculando a las partes interesadas más allá de las barreras regionales, culturales y de otro tipo, en orden de facilitar la comunicación y el intercambio de soluciones para el desarrollo y que puedan adaptarse para conseguir un mayor impacto.
- d) Preservando y garantizando el acceso constante del público al patrimonio cultural, a los registros gubernamentales y a la información por medio de la gestión de bibliotecas y archivos nacionales y de otras instituciones del patrimonio público.
- e) Proporcionando foros y espacios públicos para una mayor participación y compromiso de la sociedad civil en la toma de decisiones.
- f) Ofreciendo formación y desarrollo de habilidades que ayuden a las personas a acceder y comprender la información y los servicios que les sean más útiles.

En este sentido, el concepto de acceso a la información aporta como categoría fundamental en la relación con el usuario y la información en la que se involucra, quien participa para ser reconocido como sujeto social y que tiene la capacidad de tomar decisiones con la información que recibe y usa de una comunidad, institución u organización.

### ***Los servicios bibliotecarios a población migrante***

La biblioteca pública se concibe como toda institución social que brinda servicios acordes con las necesidades de información, así mismo, como lo contemplan las directrices de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas:

La biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local en cuanto a bibliotecas e información. En el momento de planificarlos, habrá que establecer unas prioridades claras y una

estrategia a medio o largo plazo. Los servicios deben ajustarse a los grupos destinatarios que se haya identificado y sólo se prestarán si existen esos grupos en la comunidad local.

Las bibliotecas públicas no deben estar sometidas a ningún tipo de presión ideológica, política, religiosa o comercial. Han de estar dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad, por ejemplo, las variaciones de las estructuras familiares, las pautas de empleo, los cambios demográficos, la diversidad cultural y los métodos de comunicación. Deberán tener en cuenta las culturas tradicionales, así como las nuevas tecnologías, por ejemplo, prestando apoyo a los métodos de comunicación orales y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (IFLA, 2001, p. 24)

De igual forma, las directrices de IFLA/UNESCO, mencionan que los servicios deben ir dirigidos a grupos de usuarios especiales, los posibles usuarios que, por un motivo u otro, no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca tienen derecho a la igualdad de acceso a ellos y, por lo tanto, la biblioteca debe esforzarse en poner a su disposición su material y servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen (IFLA, 2001, p. 30).

En este contexto, la idea fundamental es que las bibliotecas desarrollen programas y servicios a usuarios migrantes, reconociendo las necesidades particulares de información para que tengan acceso igualitario e incluyente al conocimiento y la cultura.

Por ende, la prestación del servicio a migrantes, acorde a IFLA, se menciona que la misión de los servicios bibliotecarios multiculturales propiciada por el aumento de las migraciones internacionales, debería ser:

- Fomentar la toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y promover el diálogo cultural.
- Apoyar la inclusión y participación de personas y grupos de diversos orígenes culturales.
- Apoyar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural (IFLA, 2006, p. 2)

Así mismo, las bibliotecas deben ser encaminadas a la aceptación de la diversidad cultural y a la inclusión para el intercambio del conocimiento entre los grupos minoritarios y receptores de un país o ciudad. Estas recomendaciones de las directrices en el manifiesto de la IFLA (2006), son aplicables para toda biblioteca según su tipología.

Por su parte, según la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), En su informe del Sistema Nacional de Cultural de Colombia menciona que:

El sector de bibliotecas en el país es sumamente prolífico. En los últimos años, las bibliotecas (públicas, especializadas, universitarias y escolares) se han consolidado como centros de información y servicios que contribuyen a elevar la calidad de vida de los ciudadanos, a enriquecer la cultura ciudadana y a propiciar el diálogo, el intercambio, la interacción y la cooperación (s.f.)

Es el caso de algunas bibliotecas públicas en Colombia, que han realizado esfuerzos para desarrollar servicios innovadores e inclusivos para todo tipo de población, y así elevar la calidad

de vida de los ciudadanos. De manera especial, en el sistema de bibliotecas de Medellín, según la pesquisa de Ceballos Ospina (2018), se realizó una investigación de tipo exploratoria para identificar el flujo de ciudadanos venezolanos en las bibliotecas públicas de la ciudad, proponiendo algunas estrategias de servicios, programas y actividades encaminadas a mejorar las condiciones de vida de estos nuevos usuarios. De este proceso, una de las estrategias principales fue la de entablar redes de cooperación entre la biblioteca pública y los diferentes grupos de apoyo a inmigrantes, con el fin de conocer las diversas necesidades que permitan ofrecer un mejor servicio.

### ***Redes y alianzas***

De acuerdo con Plucknett et al., se define una red como “una asociación de individuos/as o instituciones con un objetivo o propósito compartido, en la que sus miembros contribuyen recursos y participación mediante intercambio y comunicación de doble vía”. (1990, como se citó en Clarke y Lockwood, 2008, p. 18). Se puede decir que una red la conforma un conjunto de individuos, grupos y organizaciones que establecen relaciones e intercambios de manera sostenida para la toma de decisiones, generando un tejido institucional que promueve la participación mutua.

Por otro lado, la alianza según Yagenova y García hace referencia a la unión de grupos – en este caso de organizaciones, personas individuales y movimientos sociales– que concurren a un mismo fin. Esto implica el compromiso de aunar recursos y de colaborar complementariamente en otros campos, con miras al logro de objetivos comunes o demandas colectivas. Este concepto se basa en intereses compartidos que se traducen en luchas comunes y solidaridad colectiva. Sin embargo, el factor ideológico de las alianzas es lo que permite reforzar la relación de aliados o aliadas y crea convicción sobre la utilidad de unir los recursos y superar

las divergencias. La alianza cesa al momento de alcanzar los objetivos para los cuales se conformó, pero puede romperse antes de lo previsto si alguna de las entidades integrantes percibe disparidad en los compromisos asumidos (como se citó en Clarke y Lockwood 2008, p. 19).

Montoya también hace mención a que las alianzas son cuando:

[...] las Organizaciones se alían, suman fuerzas y recursos propios a partir de la coincidencia de intereses específicos y la necesidad de complementarse para ejecutar algún programa que de otra forma no alcanzarían por separado. Por ejemplo, aliarse para participar en una licitación, para planear un proyecto o realizar un evento.

Una alianza se constituye en una convergencia específica entre dos o más actores sociales u organizaciones diferentes, quienes gracias al diálogo y a la detección de objetivos consensuados pueden definir un plan de acción conjunto para lograr beneficios de mutua conveniencia. La alianza se establece a través de planes estructurados, con el aporte de las entidades involucradas y se protocoliza mediante documento escrito, privado o público (s.f., p. 16)

Según estas definiciones, las alianzas son aquellos acuerdos consensuados entre instituciones y organizaciones que aportan recursos para el desarrollo de planes y proyectos estructurados, con el fin lograr un objetivo común. Por tal motivo, es importante que desde la biblioteca pública se desarrollen estrategias que permitan el trabajo mancomunado con otras organizaciones para fortalecer los servicios prestados a nuevos usuarios.

### ***Semáforo de Alianzas***

Se puede afirmar que:

El Semáforo de Alianzas es una herramienta cuantitativa que permite conocer la consolidación de las alianzas a través del grado de coincidencia que existe entre los conocimientos, las actitudes y las percepciones de los distintos miembros de una misma alianza. Con ello se busca establecer si las alianzas son consistentes. (Fundación Corona, 2007, p. 11)

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que este semáforo permite identificar la solidez de una alianza, en la cual es importante que las partes que la conforman compartan intereses, percepciones y conocimientos sobre la misma. La herramienta permite identificar el estado de alianza y oportunidades de mejora cuando esta ya se encuentra en marcha.

### **Revisión normativa**

Para la revisión normativa se hace una identificación de los principales manifiestos, decretos, constituciones, leyes, políticas y acuerdos sobre la migración y razón de ser de las bibliotecas públicas como institución social e inclusiva:

En primera instancia, la Constitución Política de Colombia 1991 en el **Artículo 1** determina que, “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”. En este sentido, Colombia apuesta al bienestar del pueblo, respetando derecho al reconocimiento de las personas.

Así mismo, el **Artículo 13**: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica” (Constitución Política de Colombia,

1991). Se puede apreciar que toda persona, gozará de los mismos derechos sin ninguna discriminación, de manera que tenga la capacidad de convivir como un ser sociable con su entorno.

Artículo 100:

Los extranjeros disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos. No obstante, la ley podrá, por razones de orden público, subordinar a condiciones especiales o negar el ejercicio de determinados derechos civiles a los extranjeros. Así mismo, los extranjeros gozarán, en el territorio de la República, de las garantías concedidas a los nacionales, salvo las limitaciones que establezcan la Constitución o la ley. Los derechos políticos se reservan a los nacionales, pero la ley podrá conceder a los extranjeros residentes en Colombia el derecho al voto en las elecciones y consultas populares de carácter municipal o distrital (Constitución Política de Colombia, 1991)

Por su parte, el **Artículo 289**:

Por mandato de la ley, los departamentos y municipios ubicados en zonas fronterizas podrán adelantar directamente con la entidad territorial limítrofe del país vecino, de igual nivel, programas de cooperación e integración, dirigidos a fomentar el desarrollo conminatorio, la prestación de servicios públicos y la preservación del ambiente (Constitución Política de Colombia, 1991)

En ese orden, el Estado colombiano ha realizado avances para actualizar el marco jurídico normativo en temas de migración. Por ejemplo; el Decreto 1288 de 2018, por el cual se adoptan medidas para garantizar el acceso de las personas inscritas en el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos a la oferta institucional, y se dictan otras medidas sobre el retorno de

colombianos. Este decreto hace referencia a los derechos básicos que tienen los migrantes venezolanos inscritos en Migración Colombia, para el tema de trabajo, educación y salud, mejorando la calidad de vida de esta población.

**El Artículo 1 del párrafo 1:**

En la reglamentación que expida el Ministerio de Relaciones Exteriores se deberá precisar que el Permiso Especial de Permanencia (PEP) es un documento de identificación válido para los nacionales venezolanos en territorio colombiano que les permite permanecer temporalmente en condiciones de regularización migratoria y acceder a la oferta institucional en materia de salud, educación, trabajo y atención de niños, niñas y adolescentes en los niveles nacional, departamental y municipal (Constitución Política de Colombia, 1991)

Este artículo menciona que se les otorga a los migrantes venezolanos inscritos en el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos, el acceso a servicios básicos de salud, educación y trabajo, así como también dicta medidas sobre el retorno de colombianos a su país.

Los migrantes que se beneficiarán con este decreto podrán acceder a la atención de urgencias y afiliarse al Sistema de Seguridad Social. Además, tendrán más fácil acceso a cupos en instituciones educativas públicas primarias y secundarias, así como validar los estudios de educación superior realizados en su ciudad de origen. Lo que busca este decreto es que los migrantes estén en situación de regularidad migratoria y con ello puedan ser sujetos de derechos, pero también de deberes, en todo el territorio colombiano.

Por su parte, el documento 3950 del CONPES (2018) indica que “busca establecer e implementar estrategias de atención en salud, educación, primera infancia, infancia y adolescencia, trabajo, vivienda y seguridad, articular la institucionalidad existente y definir

nuevas instancias para la atención de la población migrante desde Venezuela en un horizonte de tres años” (CONPES, 2018, pp. 3-4). Así mismo, este documento tiene como objetivo trazar la ruta para la atención a población migrante desde Venezuela en el mediano plazo, y fortalecerá las capacidades del Estado a nivel nacional y territorial para la atención del fenómeno migratorio.

Por otro lado, en los *Estatutos de refugiado* (Adoptada en Ginebra, Suiza, el 28 de julio de 1951 por la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas (Naciones Unidas), convocada por la Asamblea General en su resolución 429 (V), del 14 de diciembre de 1950. Entrada en vigor: 22 de abril de 1954, de conformidad con el artículo 43 Serie Tratados de Naciones Unidas, N° estatutos de, Vol. 189, p. 137) se menciona, en el **Artículo 3**, “Que se prohíbe la discriminación de los estados contratantes los refugiados, por motivos de raza, religión o país de origen”. El **Artículo 23** “Asistencia pública Los Estados Contratantes concederán a los refugiados que se encuentren legalmente en el territorio de tales Estados el mismo trato que a sus nacionales en lo que respecta a asistencia y a socorro públicos”.

Con referencia a las normativas bibliotecarias se contemplan las siguientes. La Ley 1379 de 2010 menciona que:

[...] las bases de la Política Nacional de la Red Nacional de la Bibliotecas Públicas. Para ello, traza lineamientos técnicos sobre el funcionamiento de todas las Bibliotecas Públicas Estatales del país, su infraestructura, los servicios básicos que deben prestar de forma gratuita o el perfil del personal para cumplirlos. Como no se quiere una ley de papel, ésta define instrumentos para el desarrollo sostenible de las bibliotecas públicas con incentivos tributarios a quienes apoyen su funcionamiento, recursos públicos, coordinación nacional y territorial,

obligaciones institucionales, participación ciudadana, vigilancia y control, entre otros (República de Colombia, 2010)

La Ley 397 de 1997, “establece el desarrollo de los artículos 70, 71, 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias” (República de Colombia, 1997).

Por su parte, las directrices de IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (IFLA, 2001), establece unas normas internacionales comunes para los servicios bibliotecarios y documentación. Estas directrices se han elaborado para ayudar a los bibliotecarios, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, a establecer instituciones eficaces que respondan a las exigencias de su comunidad. En este mundo de la información tan complejo y apasionante, es de vital importancia para quienes están en busca de conocimiento, información y experiencias creativas, alcancen su meta.

Por último, en el Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural (IFLA, 2006) se busca reconocer y apoyar a los servicios bibliotecarios y de información en su papel de promotores y conservadores de la diversidad lingüística y cultural. Este manifiesto complementa al Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, al Manifiesto de la biblioteca escolar (IFLA/UNESCO) y al Manifiesto sobre Internet de la IFLA.

## **Método y técnicas de recolección de información**

### **Población objeto del estudio**

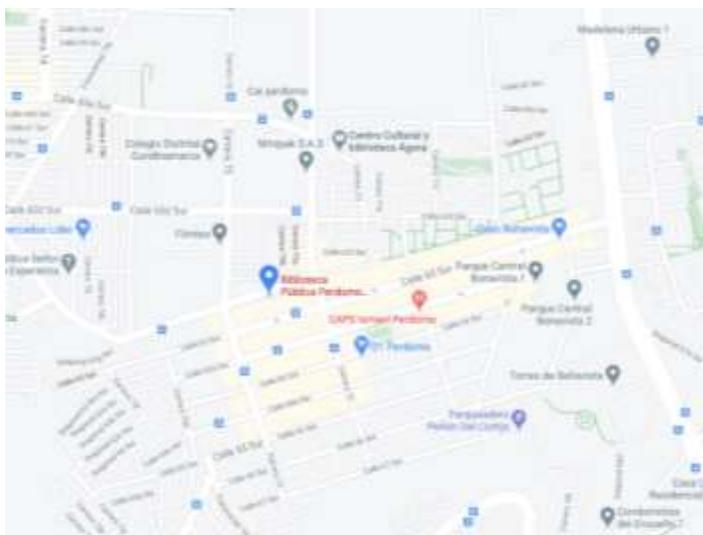
La biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, forma parte de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá -BibloRed-, de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ubicada en la UPZ 69 de la localidad de Ciudad Bolívar, en el

barrio Ismael Perdomo, en el segundo y tercer piso de la Junta de Acción comunal. Limita al norte con la Avenida Ciudad de Villavicencio, al oriente con la Jerusalén, al sur con el municipio de Soacha y el oeste con la Autopista Sur.

La biblioteca tiene un punto estratégico debido al paso de vías tan importantes para la ciudad y la región, como la Autopista Sur y la Avenida Ciudad de Villavicencio, además de las avenidas Bosa y Jorge Gaitán Cortés. Estas vías cumplen un papel fundamental en el transporte de personas y mercancía, tanto en el sector como hacia la región, por lo que el territorio cuenta con colectivos, colegios, instituciones, empresas y organizaciones públicas y privadas de servicio a la comunidad.

### **Figura 8.**

*Geolocalización Biblioteca Pública Perdomo Soledad Lamprea.*



Fuente: Google Maps, 5 de abril de 2021.

Así mismo, la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea cuenta con la visita mensual de 3 200 usuarios de los barrios Ismael Perdomo, Sierra Morena, La Estancia, Los Tres Reyes, Barlovento, Galicia, Tres Esquinas, Perdomo Alto, Madelena y Soacha. Esto, a través de los servicios de información y programación Lectura, Escritura y Oralidad, Ciencia Arte y Cultura y

Biblioteca Digital, destinados a brindar el libre acceso al conocimiento, base para elevar los niveles de calidad de vida y el desarrollo integral del ciudadano de la localidad de Ciudad Bolívar (BibloRed, 2020).

Del mismo modo, un alto porcentaje de las personas residentes de esta localidad ha surgido como consecuencia de la migración y el desplazamiento, viviendo en condición regular o irregular y encontrándose en situación de vulnerabilidad, por lo que llegan a este sector en búsqueda de una mejor calidad de vida. Actualmente Ciudad Bolívar está marcada por altos índices de pobreza, marginalidad, exclusión e inseguridad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la población con la que se pretende llevar a cabo la investigación es una muestra de usuarios migrantes de la localidad de Ciudad Bolívar, específicamente jóvenes y adultos que hacen parte de la demanda de los servicios de información de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea. Además, se pretende trabajar con colaboradores de la biblioteca y la red que, desde sus experiencias y compromisos con la comunidad, pueden contribuir a dar respuesta a los instrumentos de recolección de información, lo cual permite dar una mirada más amplia y completa sobre la problemática que se está estudiando.

### **Descripción de los instrumentos de recolección de información**

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es la entrevista cualitativa, de la cual podemos afirmar que: “es un camino clave para explorar la forma en que los sujetos experimentan y entienden su mundo. Proporciona un acceso único al mundo vivido de los sujetos, que describen en sus propias palabras sus actividades, experiencias y opiniones” (Kvale, 2011, p. 32). Con base en lo anterior, se puede argumentar que este instrumento permitió un acercamiento de la experiencia de vida del entrevistado, enriqueciendo el proceso investigativo y la generación de conocimiento del contexto analizado.

Teniendo en cuenta el enfoque cualitativo de esta investigación, se realizó la aplicación de entrevista semi-estructurada, la cual se define como “una entrevista con el propósito de obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado con respecto a la interpretación del significado de los fenómenos descritos” (Kvale, 2011, p. 30). Desde lo anterior y a través de la aplicación de este instrumento, se logró identificar las necesidades de información de la población objeto y determinar qué aspectos son necesarios a fortalecer por parte de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea para potencializar los servicios ofrecidos a los usuarios migrantes.

### **Seleccionar, diseñar y elaborar el instrumento de recolección de información**

Para la selección del instrumento de recolección de información utilizado en este proceso de investigación, fue necesario evocar el diseño metodológico planteado, en el cual se contempla esta investigación como descriptiva con un enfoque metodológico cualitativo. Se utilizaron la entrevista semiestructurada y la observación como instrumentos para la recolección de datos, con el fin de identificar las particularidades de la problemática contemplada desde la perspectiva social y organizacional.

Así mismo, para la elaboración del instrumento fue necesario la construcción de la matriz de recolección de información, por medio de la cual se pudieron determinar las categorías fundamentales que se debían abordar en el marco de la pregunta investigativa y objetivos de investigación de este proyecto integrador. Las categorías se plantean desde un objeto social y otro organizacional: en el primero se contemplan las categorías de migración e inclusión social, y en el segundo se contempla la herramienta de la gerencia social, redes y alianzas.

Con base en los datos y las preguntas formuladas a través de la matriz de información, se construyeron dos entrevistas:

**Instrumento 1.** Esta entrevista estaba dirigida a los usuarios migrantes de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea y buscó conocer las causas de la migración, necesidades de información, procesos de inclusión, adaptación al territorio, integración, participación y transformaciones en su identidad cultural. Lo anterior con el fin de adquirir elementos para la construcción de una propuesta que permitiera el fortalecimiento de los servicios ofrecidos por la biblioteca hacia la población migrante.

**Instrumento 2.** Entrevista dirigida a los colaboradores de la biblioteca y BiblioRed, con el fin de identificar necesidades de articulación y de formación en servicios bibliotecarios, para mejorar los servicios prestados a los migrantes venezolanos, identificando la dinámica institucional, y así establecer una propuesta que contribuyera a la inclusión social e identidad cultural de la población objeto.

Teniendo en cuenta la situación epidemiológica que se presenta en la ciudad de Bogotá a causa de la pandemia por COVID-19, se diseñaron y aplicaron los instrumentos de forma digital, realizando el acompañamiento vía telefónica a colaboradores y usuarios migrantes. Esto se hizo con el objetivo de disminuir el contacto físico y lograr el objetivo la recolección de la información, la cual sirvió de insumo para el planteamiento de la estrategia de gerencia social.

**Enlace en línea al Instrumento 1:** (Anexo 1, pág. 99)

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfhBRr1VW4SBeg\\_ghbE\\_NqclRzXcAa5h0yUmWvmgGacsfYqRQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfhBRr1VW4SBeg_ghbE_NqclRzXcAa5h0yUmWvmgGacsfYqRQ/viewform)

**Enlace en línea al Instrumento 2:** (Anexo 2, pág. 102)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBo5IqrSf5Cs8IrMzfgzXF-YQNyzfUhXgSdkYCbdYGSei0HA/viewform>

## **Interpretación y presentación de la información recolectada**

Respecto a la interpretación y presentación de la información recolectada, se realizó el diseño de dos entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron aplicadas a los siguientes actores:

1. Usuarios migrantes de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.

2. Funcionarios:

- Biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea:
  - Mediadores de lectura y auxiliares de la biblioteca
- Coordinadores de bibliotecas de BiblioRed:
  - Biblioteca pública Venecia Pablo de Tarso
  - Biblioteca pública La Peña
  - Biblioteca público Escolar Pasquilla
  - Biblioteca pública El Tintal Manuel Zapata Olivella

El análisis de datos se fundamenta en la clasificación de categorías identificadas en la matriz de recolección de información, las cuales sirvieron como insumo para el desarrollo de los instrumentos y permite concluir de su aplicación:

### ***Usuarios migrantes de la biblioteca pública Perdomo***

Con base en los resultados de la aplicación de este instrumento se puede concluir un mayor nivel de participación del género femenino en el momento de llevar a cabo la entrevista. La edad de los participantes fluctuó entre los 28 y 48 años, su grado de formación varía desde el nivel técnico hasta el nivel profesional, el 80% de los participantes refirieron vivir dentro de la UPZ Ismael Perdomo de la localidad Ciudad Bolívar y solo un 20% reside en las localidades aledañas, como Tunjuelito.

**Categoría de migración.** Se evidenció que la mayor parte de las personas entrevistadas coincide en que el propósito que se buscaba alcanzar al trasladarse a Colombia era mejorar su calidad de vida, buscando condiciones de seguridad y acceso a servicios básicos, pues las causales para emigrar a Colombia fueron la escasez de alimentos, deterioro del sistema de salud, la situación económica y la inseguridad dentro de su país de origen.

Por otra parte, se evidencia una alta vocación de permanencia dentro del territorio local. No obstante, existe insatisfacción de algunos de los participantes al no haber aún conseguido la estabilidad anhelada.

**Categoría de inclusión social.** Esta categoría reafirma la problemática social y organizacional planteada en esta investigación respecto a los problemas de inclusión e identidad cultural de la población migrante, y la necesidad de implementar desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea una estrategia que permita a esta población el efectivo acceso a la información.

De tal modo, visto desde una perspectiva de acceso a derechos, los participantes refieren que la biblioteca cuenta con información limitada para la satisfacción de necesidades como el acceso a salud, movilidad, educación, empleabilidad, trámites de migración e información efectiva de organizaciones que puedan ayudarlas a satisfacer necesidades básicas. No obstante, encuentran en las tecnologías de información, como el internet, una fuente para el acceso a rutas de atención y medios de vida. La interpretación de las entrevistas refleja la carencia de articulación con organizaciones que brinden orientación legal, servicios de salud e información de emprendimiento.

Lo anterior reafirma la necesidad de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea de trabajar en red y alianza con organizaciones de carácter público o privado, las cuales respondan a

las necesidades de la población objeto y así brindar una mejor respuesta a los mismos. Así pues, el trabajar de manera conjunta contribuye a mitigar la exclusión, desigualdad e insatisfacción de la población migrante, al contar con información efectiva que contribuya a mejorar su calidad de vida e integración social.

En cuanto a la inclusión laboral de la población migrante, los usuarios refieren que las mayores dificultades para conseguir un empleo formal están dadas por falta de documentación que acredite su condición regular dentro del país, xenofobia, desconfianza de la población de acogida, entre otras. De igual forma, factores como la edad y la falta de experiencia también desempeñan un rol importante en este ámbito.

Con relación a la inclusión en la educación, un 67% de los entrevistados manifiestan no conocer algún programa de educación no formal, ofertado por la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea. El 33% indica que, aunque no han recibido formación no formal, algunos han tenido la posibilidad de participar en talleres de lectura, escritura y muestras artísticas.

Al abordar con los participantes de la entrevista qué tipo de programas le gustaría que la biblioteca brindara para fortalecer sus procesos de formación, se pudo evidenciar cómo el principio orientador de la BiblioRed de participación y articulación, desempeña un rol importante en el proceso de formación, empoderamiento e inclusión de los usuarios. En este sentido, los participantes destacan la relevancia de programas de orientación laboral, educación financiera, entre otros intereses, tal y como se evidencia en el siguiente aporte de uno de los entrevistados:

Estaría bien programas sobre formación pública, para que los migrantes puedan familiarizarse con las instituciones y los trámites que deben realizar para obtener la legalidad. He conocido a varias personas que cumplen con los requisitos para

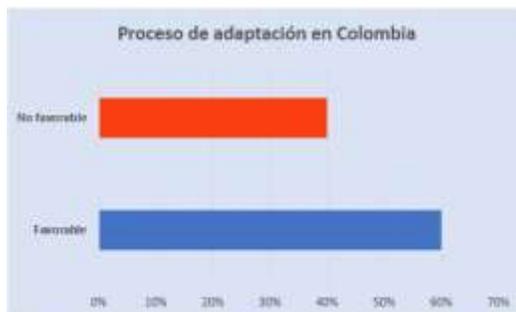
obtener a algún tipo de visa o nacionalidad, pero por falta de información continúan en condición irregular (Usuario biblioteca Perdomo).

En consecuencia, a la información recolectada y alineado a las disposiciones del IFLA de la UNESCO, expuestas en la descripción del problema de esta investigación, en la cual se enuncia que la biblioteca pública debe “ofrecer servicios a inmigrantes y nuevos ciudadanos para ayudarles a encontrar su camino en una sociedad diferente y darles acceso a los medios de comunicación de su cultura de origen” (IFLA, 2001, p. 30), se evidencia que si bien la biblioteca pública no puede realizar una gestión de caso, como institución tiene el rol de satisfacer las necesidades de información de las personas, y en consecuencia su efectivo acceso contribuye a la inclusión social. De esta manera, los hallazgos anteriormente descritos requieren la identificación de actores claves con los cuales se pueda realizar una intervención en red de forma efectiva, para así contribuir al desarrollo de los procesos de formación que la población objeto demanda.

Con respecto a la identidad cultural, el resultado de la información recolectada muestra un escenario favorable del 60% en el proceso de adaptación de los usuarios migrantes de la biblioteca al territorio y con la población de acogida a nivel local. Sin embargo, un 40% alude que su experiencia no ha sido tan buena y expresan emociones de frustración al no haber logrado acoplarse al lugar receptor, pues no han logrado satisfacer algunas necesidades por sí mismos.

### **Figura. 9**

*Proceso de adaptación en Colombia de la población migrante*



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, la mayoría de las personas manifiesta no haber presentado cambios significativos en sus creencias y valores a causa de su nuevo entorno social, aun así, reconocen que sus costumbres y lenguaje han tenido cambios debido a sus nuevos contextos sociales.

Por otra parte, se evidencia un nivel de participación intermedio en las actividades culturales realizadas localmente y las organizadas por la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea. Entre estas se destacan el teatro y los talleres literarios, actividades que han tenido un valor significativo y enriquecedor para las personas.

Para el cierre de la recopilación de la información, los usuarios sugieren que desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, se desarrollen actividades que permitan la integración entre la cultura colombiana y venezolana para el reconocimiento del otro, talleres para integración de la población migrante, actividades para el reconocimiento geográfico e histórico del país, cursos para la formación laboral y espacios que generen un intercambio cultural, apropiando nuevos conocimientos y saberes entre las comunidades.

#### ***Funcionarios de la biblioteca pública Perdomo y coordinadores de BiblioRed***

El segundo instrumento se realizó a dos (2) funcionarios de la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea y a cuatro (4) coordinadores de bibliotecas de BiblioRed, con el objetivo de obtener datos relevantes y precisos sobre las necesidades de formación en la biblioteca, el interés de articulación y la identificación de actores para la conformación de redes y alianzas. Así mismo, se resalta que el 50% de las entrevistas semi-estructuradas fue aplicado en el trabajo de campo en la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, a auxiliares y mediadores, con el apoyo de un formulario Google, y el otro 50% fue aplicado por vía telefónica con el apoyo de un

formulario Google a coordinadores de biblioteca que, por temas de emergencia sanitaria del COVID-19, impedía la movilidad de los entrevistados e investigadores.

Se evidenció que el 67% de los entrevistados son profesionales en el ejercicio de la bibliotecología y tienen más de 7 meses de vinculación con la Red de Bibliotecas, lo cual permite dar una mirada más amplia y completa sobre la problemática que se está estudiando. El siguiente instrumento se compuso de 10 preguntas abiertas, basadas en una categoría que se analizará a continuación.

**Categoría de redes y alianzas.** Esta categoría fue pertinente para abordar la necesidad organizacional en la que se logró identificar que BiblioRed realiza, en cada biblioteca; evaluaciones consultivas, cartografías sociales y entrevistas a usuarios para reconocer sus necesidades, pero de forma muy esporádica. La aplicación de estos instrumentos depende de las directrices de la línea Comunidad y Territorio de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, de la Dirección de Lectura y Bibliotecas. Estas herramientas tienen como objetivo identificar las necesidades de información que tiene la comunidad, así como los programas y servicios que requieren los usuarios. Aquí se evidencia que las bibliotecas de la red, no son autónomas para ejecutar este tipo de herramientas para la identificación de necesidades. Por lo tanto, estas no cuentan actualmente con documentación sobre el estudio de usuarios a diferentes poblaciones.

Además, expresaron la importancia de contar con formaciones permanentes a funcionarios sobre formación ciudadana, cultura ciudadana, comunicación asertiva e interculturalidad, para así conocer y diferenciar la identidad de los migrantes y poder entender sus necesidades. Igualmente, el 100% de los entrevistados manifestó que las bibliotecas tienen necesidades de articulación con entidades del distrito y ONGs que atienden población migrante, ya que la biblioteca pública es un agente de cambio, inclusión ciudadana y transformación social.

De igual forma, se evidenció que un 16,67% de las bibliotecas han realizado algunos acercamientos de conformación de alianzas con instituciones que atienden población migrante, tales como UNICEF, ICBF y la Secretaría de Educación, ofreciendo apoyo en la parte económica, psicosocial y educativa. Por lo anterior, es evidente que la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea y la Red de Bibliotecas, deben fortalecer sus servicios de información a migrantes, con la articulación de actores que apuesten a la inclusión social, por medio del acceso a información sin perder su misionalidad.

Al mismo tiempo, manifiestan que algunos de los actores que pueden articularse para apoyar la atención al migrante como primera instancia, serían las entidades que garanticen los derechos fundamentales, tales como entidades de salud, educación, alimentación, el régimen subsidiado, Secretaria de Educación, la Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría de Gobierno, IDPAC, Alcaldía Local, ONGs y bibliotecas comunitarias.

Teniendo en cuenta los actores anteriormente mencionados, los entrevistados indican que se podrían ofrecer servicios de información en donde se brinde orientación relacionada con la regularización, como, por ejemplo; Permiso de Ingreso y Permanencia (PIP), Permiso Especial de Permanencia (PEP), Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF), solicitud de refugio, visas, derechos de los migrantes en Colombia, entre otros. Además, se podría ofrecer un centro de atención al ciudadano migrante, donde las entidades tengan una articulación directa con la biblioteca y brindar al ciudadano información oportuna y veraz.

Por ende, los entrevistados mencionan que es importante y necesario que la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea realice redes y alianzas con otras organizaciones de carácter público y privado, para fortalecer los servicios prestados a la población migrante, ya que se encuentra ubicada en un sector con un alto índice de población vulnerable, donde hay

asentamientos de población migrante con necesidades básicas. las cuales muchas veces son insatisfechas. A nivel de toda la red, manifiestan también que se debe implementar o continuar con los procesos adelantados en algunas bibliotecas, con el objetivo de servir como eje articulador para las demás bibliotecas que deseen generar iniciativas similares.

De este modo, todas estas instituciones y entidades pueden estar interesadas en la ejecución del proyecto, ya que un alto porcentaje de estas, apuesta por la mejora de las condiciones de vida de la población migrante, considerando que la Constitución Política de Colombia, reconoce que todos los extranjeros que se encuentren dentro del territorio nacional disfrutaran de los mismos derechos fundamentales que se conceden a los colombianos. Esto con el fin de mejorar las relaciones entre los habitantes del territorio, la convivencia y la paz.

## **Resultados finales y discusión sobre el problema**

### ***Perfil y caracterización de la organización***

**Antecedentes de la organización.** La Biblioteca Perdomo Soledad Lamprea fue una de las primeras bibliotecas públicas de la localidad de Ciudad Bolívar, que gracias a la iniciativa de la comunidad del barrio Ismael Perdomo, apostó por la creación de un espacio de carácter comunitario para el fomento de la lectura, la escritura y la oralidad, la Biblioteca abrió sus puertas al público en el año 1994, en la Junta de Acción Comunal del Barrio Ismael Perdomo. En el 2003 formó parte de la Red Capital de Bibliotecas Públicas, BiblioRed y en el 2013 pasó a ser de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, SCRDR. La Dirección de Lectura y Bibliotecas, dependencia de la Secretaría, fue creada mediante Decreto 402 de 2013 para dirigir la operación, el fortalecimiento, la modernización y el

desarrollo de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá. (Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte [SCRD], 2021)

**Misión.** BiblioRed fomenta el acceso con equidad a la literatura, la lectura, la escritura y la oralidad. Además, contextualiza y construye, con competencia, calidad y responsabilidad, significaciones, espacios y medios que garantizan el derecho al conocimiento, la información, la cultura, el arte, el bienestar y la recreación de todos los grupos poblacionales y etarios. Todo orientado al desarrollo humano y al ejercicio de derechos de los ciudadanos.

**Visión.** Al 2021, BiblioRed será apropiada por los ciudadanos y los colectivos sociales como un bien público que fomenta la interacción social, el acceso a la cultura, el conocimiento, el esparcimiento y la inclusión digital, en articulación con otros programas de fomento públicos y privados. (SCRD, 2021)

**Principios Orientadores.** A continuación, se presentan los principios orientadores del Proyecto BiblioRed, de acuerdo con la concepción de la biblioteca pública como institución cultural y educativa de la ciudad.

- **Gratuidad.** Acceso de las personas de manera libre y gratuita a los espacios y servicios bibliotecarios.
- **Inclusión.** Reconocimiento a los diferentes grupos poblacionales como sujetos de derechos.
- **Equidad.** Propender por la igualdad de oportunidades en todas las personas.
- **Accesibilidad.** Fácil acceso de todas las personas a los programas, proyectos y actividades realizadas.

- **Reconocimiento de la diversidad cultural.** Vinculación y respeto por las diferentes expresiones culturales presentes en el territorio.
- **Participación y articulación.** Generación de espacios donde las personas interesadas en el cumplimiento de los propósitos del Programa BiblioRed participen e incidan en la construcción de nuevos programas, cuando sean demandados, o en el mejoramiento de los existentes.
- **Flexibilidad.** Desarrollo de programas, proyectos y actividades dinámicas que se ajusten a las nuevas realidades de la ciudad, la apropiación y visión que tienen de ello las personas participantes, a sus expectativas y necesidades, al tipo de espacio bibliotecario y a los recursos disponibles.
- **Trabajo en equipo.** BiblioRed reconoce y valora la diversidad de experiencias y conocimientos y construye sus programas de manera colaborativa.

**Objeto de la organización.** La Red Distrital de Bibliotecas Públicas tiene el objetivo de promover y facilitar el aprendizaje entre los ciudadanos desde el nacimiento, y a lo largo de la vida, a través del fortalecimiento de las capacidades para acercarse a las prácticas artísticas, la lectura, la escritura y la apropiación del conocimiento. Además, reconoce la importancia de eliminar brechas sociales y emprende estrategias que incluyen la alfabetización inclusiva y las actividades de extensión bibliotecaria, entre otros programas.

**Portafolio de servicios.** La Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, BiblioRed, busca que los habitantes de la ciudad tengan la posibilidad de acercarse a la cultura escrita, la investigación, la ciencia, la tecnología y la innovación a

través de colecciones, servicios, programas y espacios disponibles para el acceso público a la información, la construcción de conocimiento y el empoderamiento cultural de las comunidades.

Los servicios y programas de BiblioRed se ofrecen en diferentes modalidades: presencial, virtual y en extensión bibliotecaria. Presencial, en las instalaciones de las bibliotecas y los espacios no convencionales de lectura (ENCL); virtual, mediante el portal de BiblioRed, el correo electrónico, redes sociales, líneas telefónicas y la Biblioteca Digital de Bogotá; en extensión bibliotecaria, a través de alianzas y convenios con otras entidades.

**Servicios para el acceso a la información y el conocimiento.** Este proceso promueve el libre acceso a la información y al conocimiento, a partir de servicios y actividades en torno a los libros y otros recursos bibliográficos y tecnológicos. Al mismo tiempo, diseña e implementa servicios especializados de información que buscan atender sectores específicos de la población, así como contribuir al desarrollo y crecimiento de la ciudad. Entre sus responsabilidades está la atención y el mejoramiento del servicio a personas con distintas discapacidades, así como el desarrollo de servicios de extensión, orientados a garantizar el acceso a la información a poblaciones que no cuentan con servicios bibliotecarios tradicionales.

**Formación y circulación.** Se incluyen aquí los programas que BiblioRed ofrece a los ciudadanos de todas las edades con el fin de promover la lectura y la escritura, el pensamiento creativo y el gusto por el arte, el conocimiento y la cultura. Sus líneas de acción serán operadas a través de proyectos específicos. (SCRD, 2021)

### ***Selección del instrumento: Formación de redes y alianzas***

**Diagnóstico de necesidades.** Se realizó una identificación previa de la necesidad que presenta la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, para el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a la población migrante, lo cual permita el efectivo acceso a la información e inclusión social de esta población. Así mismo, se llevó a cabo previamente un trabajo de campo que permitiera identificar las necesidades de los usuarios, para así plantear la estrategia de redes y alianzas que genere un impacto social positivo y que fortalezca los servicios ofrecidos por la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea. Dentro de los hallazgos obtenidos, se pudo evidenciar que las necesidades de información con mayor prioridad de la población objeto son: salud, educación, medios de vida, trámites y servicios legales.

Teniendo en cuenta las necesidades encontradas de los usuarios, se evidencia que la biblioteca actualmente no cuenta con la participación y articulación de otros actores, con los que se puedan generar redes y alianzas para la satisfacción de estas necesidades planteadas por la población migrante. Por tanto, se realiza una identificación de posibles actores que puedan aportar a la atención e inclusión social de la población objeto.

**Identificación de actores.** Previo al trabajo de campo se realizó una identificación general de actores (Ver Tabla 1, Pág. 71), que puedan responder a las necesidades de la población objeto. Para esto se clasificaron según el sector de intervención, posibles actores en redes y alianzas y una clasificación detallada de actores locales con presencia e intervención en el territorio de la localidad Ciudad Bolívar.

**Formulación de la estrategia.** En la presente investigación se propone la generación de estrategias de redes y alianzas, partiendo de la evaluación e identificación de las necesidades de los nuevos usuarios, con el fin de contribuir a su desarrollo humano, inclusión social y

comprendiendo su realidad económica, cultural y demográfica. Para el desarrollo de esta estrategia fue necesario:

- Análisis de los resultados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los usuarios migrantes y funcionarios de la BiblioRed.
- Identificación y priorización de los actores claves, para el desarrollo de redes y alianzas con la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.
- Implementación de la herramienta UNICET, para el mapeo de redes e identificación de actores de mayor incidencia en el proyecto.
- Aplicación del semáforo de alianzas, que permita evaluar el desarrollo de la articulación de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea con la Fundación War Child Colombia, con el fin de establecer recomendaciones y estrategias de fortalecimiento que contribuyan al mejoramiento continuo de la alianza y la réplica de las buenas prácticas.
- Identificación de los puntos críticos de la alianza para la creación de un plan de acción que permita el afianzamiento de dichos aspectos.

Adicional a lo anterior, es importante continuar desde la coordinación de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea, propiciando espacios que permitan visibilizar los servicios ofrecidos por ella, posibilitando la creación de alianzas estratégicas que generen valor social, y que contribuyan al acceso a rutas de atención de los usuarios migrantes, a través del reconocimiento de sus necesidades y diversidad cultural, fomentado su inclusión social.

**Tabla 1.***Identificación general de actores.*

<b>IDENTIFICACIÓN GENERAL DE ACTORES</b>			
<b>Sector</b>	<b>Alianzas</b>	<b>Red</b>	<b>Actores locales</b>
<b>Educación</b>	Secretaría de Educación	Instituciones de Formación	1- SENA 2- Universidad Distrital 3 - Politécnico Internacional zona Sur
<b>Salud</b>	Secretaría de Salud	Entidades de salud	4 - CAPS 5 - Hospital Meissen 6 - Hospital Tunal
<b>Social</b>	IDPAC	IDPAC	7- Junta de Acción Comunal
	Secretaría de integración social	Secretaría de integración social	8 -Secretaría de integración social
	CIAM	CIAM	9 - CIAM
	Colectivos Sociales	Colectivos Sociales	10- Colectivos sociales 11 -ASOVENEZUELA
<b>Cultural</b>	SCRD	Secretaría de Cultura	12-Casa de la cultura de Arborizadora baja 13- Casa de la juventud 14 - Casa de igualdad de oportunidades para las mujeres. 15 - Bibliotecas Comunitarias. 16 - IDARTES 17 - Teatro el Ensueño
<b>Económico y productivo</b>	IPES	IPES	18- IPES
	Empresas privadas y CCF	Empresas privadas y CCF	19 - CCF Compensar 20 - Empresas Privadas
	Entidades Financieras	Entidades Financieras	21- Banco de Bogotá 22 - Bancolombia
	Cámara de Comercio	Cámara de Comercio	23- Cámara de Comercio
<b>Público</b>	IDIPRON	IDIPRON	23 - IDIPRON
	Registraduría Nacional	Registraduría Nacional	24 - Registraduría Auxiliar Ciudad Bolívar
	Ministerio Público	Ministerio Público	25 - Casa de la justicia 26 - Personería Local
	Ministerio de trabajo	Servicio público de empleo	27 -Servicio público de empleo
	Migración Colombia	Migración Colombia	28 - Migración Colombia
	ICBF	ICBF	29-ICBF
<b>Religioso</b>	Sector religioso	Sector religioso	30 - Arquidiócesis de Bogotá 31- Iglesias locales
<b>Organizaciones Internacionales</b>	ONU	Organizaciones Internacionales	32 -ACNUR 33 -OIM 34 -UNICEF 35 -OIT
<b>Organizaciones no gubernamentales</b>	ONGs	ONGs	36 -Fundación War Child Colombia 37 - Fundación al migrante 38- Consejo Danés Para Refugiados

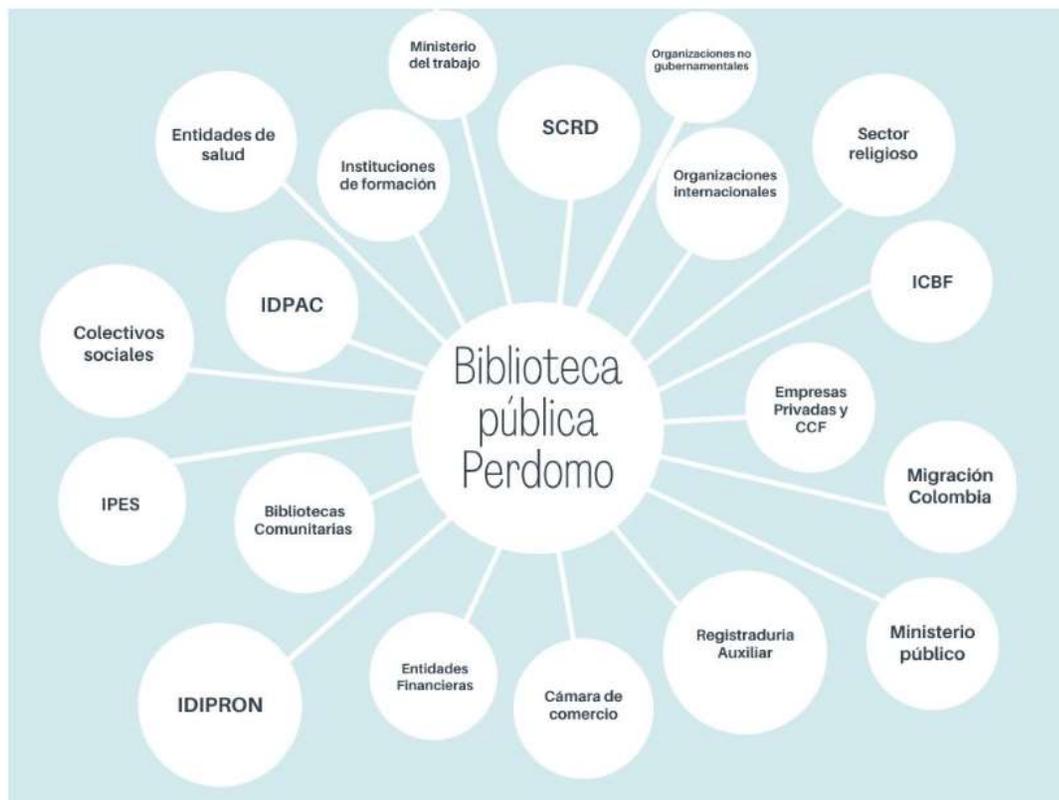
Fuente: Elaboración propia.

**Sensibilización.** En la vigencia del presente proyecto se evidenció el acercamiento de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea con diferentes actores, donde se realizaron reuniones para identificar los intereses comunes entre las partes y, de esta manera, determinar la viabilidad de articulación, con la Fundación War Child Colombia y la ONG Consejo Danés para Refugiados.

La alianza con War Child, puede apoyar en la parte psicosocial a los jóvenes, para fortalecer sus mecanismos de afrontamiento frente al impacto de la migración, ya que las personas inmigrantes tienen que llevar a cabo un proceso de adaptación en el país de destino, que les creará una confusión sobre los roles, la identidad cultural propia y a las expectativas de conducta en el país de acogida.

De igual forma, se priorizó al Consejo Danés para Refugiados como potencial aliado, por ser esta una Organización no gubernamental sin ánimo de lucro, la cual actualmente apoya a la población migrante venezolana, por medio de sus diferentes líneas de acción, programas de asistencia humanitaria, orientación legal, economía familiar y su enfoque de protección, orientado al respeto por los derechos humanos, lo cual sería bastante favorable para los usuarios migrantes de la biblioteca, pues facilitaría sus rutas de atención.

**Mapeo de actores.** Posterior al mapeo general de actores, se identificaron de manera más específica los posibles actores que tienen incidencia a nivel local, para generar un acercamiento y lograr una posible red de aliados.

**Figura 10.***Mapeo de actores.*

Fuente: Elaboración propia.

La anterior figura permite visualizar el mapeo previo de actores, con el objetivo de generar una aproximación de las organizaciones de carácter público y privado, con las que potencialmente se podrían generar procesos de articulación y mitigar la problemática que se logró evidenciar, respecto a la falta de acceso a información de los usuarios migrantes. En este sentido, se hace referencia a procesos que permitan el fortalecimiento de los servicios ofrecidos desde la biblioteca, en articulación con estos actores, para la satisfacción de las necesidades de la población migrante.

Posterior a lo enunciado y con base en el trabajo de campo, se procedió con la priorización de actores, para la identificación de redes que permitan potencializar los servicios ofrecidos por la biblioteca.

**Red.** Tomando en cuenta lo anterior es necesario definir el concepto de Red, por tanto, como menciona Velásquez y Aguilar:

Cuando se habla de una Red, se entiende como un proceso de individuos que, en forma agrupada o individual, se relacionan con otros con un fin específico, caracterizado por la existencia de flujos de información. Las redes pueden tener muchos o pocos actores y una o más clases de relaciones entre pares y actores; una Red se compone, por tanto, de tres elementos básicos, los cuales son: nodos o actores, vínculos o relaciones y, flujos (Velásquez y Aguilar, 2005, p. 3)

Así mismo, las redes pueden tener una o más tipologías simultáneamente. Las tipologías de redes que se abordan según su concesión son: operativa, temática de acción, área geográfica de acción, sector poblacional de intervención y sectores participantes de la red (con base en la información suministrada en clase de Redes y Alianzas, Francy Rodríguez. Universidad Minuto de Dios, 2021).

De este modo, para efectos de este proyecto se determinan dos tipologías de redes:

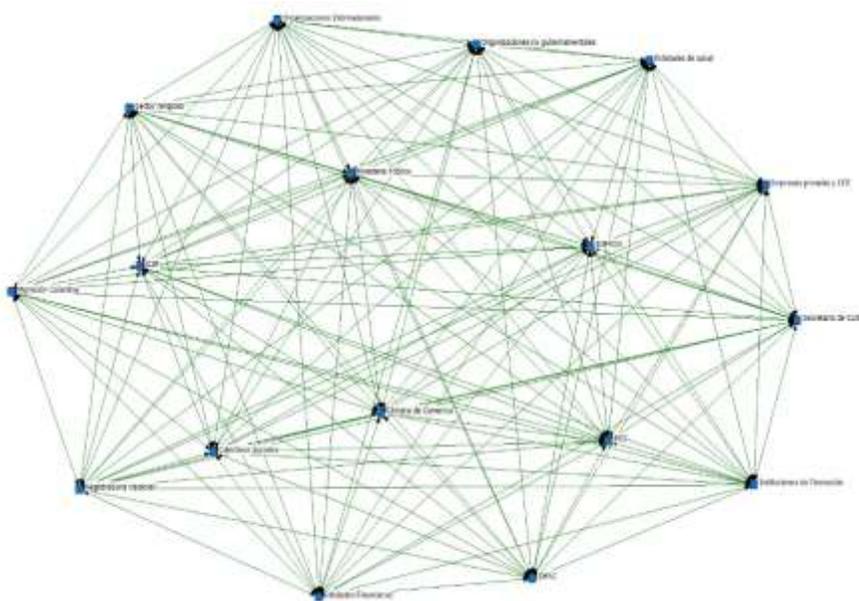
1. **Red de tipo poblacional de intervención.** Esto significa que los actores se pueden enfocar en un tipo de población, en este caso a la población migrante, con el propósito de facilitar la accesibilidad de manera efectiva e inclusiva a la información, rutas de atención y medios de vida.

2. **Red área geográfica de acción.** Esta red concentra su potencial de trabajo en la localidad Ciudad Bolívar, donde se encuentra situada la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea y la población objeto de estudio.

**Mapeo de redes.** Como metodología de mapeo de redes se utilizó el manual de Análisis de Redes Sociales (ARS), base para utilizar el software UNICET versión 6, permitiendo representar en una matriz el nivel de relación o atributos entre los actores involucrados: 1) Relación estrecha, 2) Relación media, 3) Relación distante, la cual sirvió como insumo para la representación gráfica del mapeo de redes.

**Figura 11.**

*Mapeo de redes.*



Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se pueden evidenciar 17 nodos y la relación existente entre sí. Por medio de la interrelación lineal se pueden identificar los vínculos entre los diferentes actores. En el análisis de los nodos se identificó que el sector religioso, es el de mayor relación estrecha entre todos los

actores involucrados, logrando así ser uno de los actores con mayor incidencia en el desarrollo del proyecto integrador.

**Resultado grado de centralidad de actores.** En los resultados arrojados por el software UCINET, podemos observar a nuestros actores ordenados de mayor a menor, por su grado de interrelación o centralidad.

**Tabla 2.**

*Resultado de grado de centralidad.*

		1	2	3	4
		OutDegree	InDegree	NrmOutDeg	NrmInDeg
15	Sector religioso	37.000	37.000	77.083	77.083
5	Secretaria de Cultura	35.000	33.000	72.917	68.750
8	Entidades Financieras	34.000	35.000	70.833	72.917
7	Empresas privadas y CCF	34.000	35.000	70.833	72.917
2	Entidades de salud	32.000	29.000	66.667	60.417
6	IPES	32.000	31.000	66.667	64.583
9	Cámara de Comercio	32.000	32.000	66.667	66.667
4	Colectivos Sociales	32.000	32.000	66.667	66.667
3	IDPAC	32.000	33.000	66.667	68.750
14	ICBF	32.000	33.000	66.667	68.750
16	Organizaciones Internacionales	31.000	31.000	64.583	64.583
11	Registraduría Nacional	30.000	30.000	62.500	62.500
17	Organizaciones no gubernamentales	29.000	29.000	60.417	60.417
10	IDIPRON	29.000	31.000	60.417	64.583
12	Ministerio Público	29.000	29.000	60.417	60.417
13	Migración Colombia	28.000	28.000	58.333	58.333
1	Instituciones de Formación	25.000	25.000	52.083	52.083

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla, muestran el grado de entrada y salida de todos los nodos. En las dos últimas columnas, el grado de salida y de entrada normalizados son la representación porcentual de dichos grados. De esta manera, podemos afirmar que el actor número 15, correspondiente al sector religioso, tiene un mayor grado de incidencia, teniendo un grado de entrada de 37 y un grado de entrada normalizado de 77.083. También podemos enunciar que la Secretaría de Cultura está en segundo nivel de interrelación, con un grado de entrada de 33 y un grado de entrada normalizado de 68.750. De igual manera, el sector de entidades financieras se ubica en el nivel 3, con un grado de entrada de 35 y un grado de entrada normalizado de 72.917.

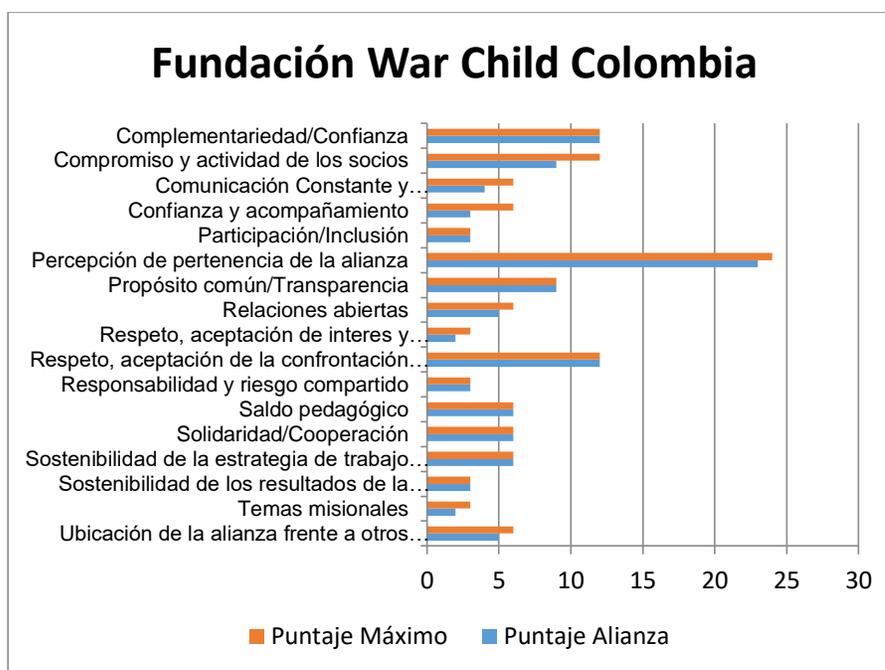
Por consiguiente, es importante trabajar por la interrelación de los nodos analizados, con reuniones, foros, mesas de intervención, entre otros, para fortalecer los vínculos y lograr un trabajo mancomunado que mitigue la problemática social y organizacional.

**Alianzas.** Se puede afirmar que: “La alianza es una relación abierta establecida entre socios activos ... del sector público, el sector privado y la sociedad civil organizada, que hacen aportes distintos pero complementarios para alcanzar un objetivo común acordado por todos” (Fundación Corona, 2007, p. 7).

Con base en lo anterior, se identificaron algunas organizaciones públicas y privadas, con las que se pueda generar articulación para el cumplimiento del objetivo del efectivo acceso de información a la población migrante y que contribuya a su inclusión social a nivel local, desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea.

**Matriz y semáforo de alianzas.** A continuación, se presenta la matriz de la alianza entre la Fundación War Child Colombia y la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, generada en la vigencia de este proyecto. La fundación se destaca como un aliado estratégico, porque contribuye al bienestar psicosocial y la educación de niños, niñas, jóvenes y adolescentes, lo cual está alineado a la misionalidad de BiblioRed, orientada al bienestar, desarrollo humano y al ejercicio de los derechos humanos.

Para ello se utilizó como herramienta la Macro de calificación de alianzas, teniendo como elementos la consistencia de opinión descriptiva, valorativa y verificación documental, obteniendo los siguientes resultados:

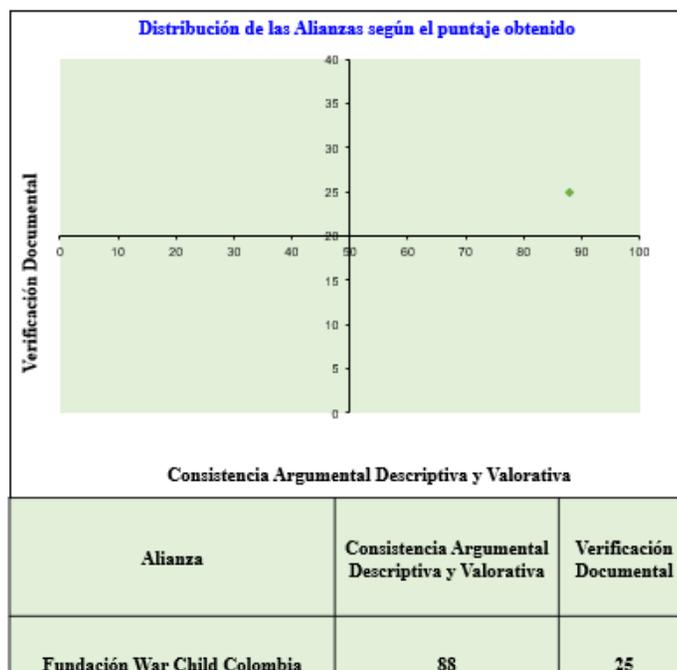
**Figura 12.***Matriz de puntaje de alianza.*

Fuente: Elaboración propia.

El color azul representa el estado actual de la alianza y el color naranja es el valor deseable. En la figura se observa un nivel y pertinencia favorable de la alianza, resaltando la complementariedad, confianza entre las dos organizaciones, respeto, aceptación de la confrontación y la crítica. Adicionalmente, se identificaron como criterios a fortalecer en la alianza, el compromiso y acompañamiento de las actividades desarrolladas en el marco de esta, la cual tiene un nivel bajo de formalidad. En este punto se propone la generación de espacios que permitan un continuo acompañamiento de los actores involucrados, buscando mejorar los puntajes obtenidos.

**Figura 13.**

*Distribución de las alianzas según puntaje obtenido.*



Fuente: Elaboración propia.

En la figura se puede observar, que la alianza se ubica en el cuadrante A, lo cual refleja una alta consistencia de opinión. Sin embargo, se debe fortalecer la verificación documental para lograr una mayor consolidación de la alianza. De manera general, se puede mencionar que estos aspectos ganados y las buenas experiencias se pueden replicar para futuras alianzas, que conlleven al fortalecimiento conjunto de las organizaciones aliadas, por medio del intercambio de experiencias, conocimientos y habilidades, contribuyendo al crecimiento de estas, logrando que se den relaciones de gana-gana entre los actores involucrados, a su vez, aporten a la calidad de vida de los usuarios y promuevan el desarrollo social.

### **Resultados de la aplicación de los instrumentos**

- La aplicación del instrumento de la gerencia social, redes y alianzas, permitió como gerentes sociales, reconocer y aplicar herramientas digitales para identificar y analizar los posibles actores y aliados que pueden ser parte de una red.
- A nivel general, el trabajo de redes y alianzas tuvo como ventaja el reconocimiento del entorno, trabajar mancomunadamente con otros actores que pueden aportar al fortalecimiento integral de una población y generar un impacto social.  
  
Por ende, como gerentes sociales esta herramienta ha permitido, trabajar en equipo, generar relaciones y comunicación con otros actores, potenciando nuestras fortalezas y generar valor junto a otros, aportando conocimiento y competencias nuevas.
- A nivel local, se evidenció que la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea cuenta con fundaciones, organizaciones públicas y privadas, que pueden ser actores principales, para fortalecer el acceso a la información, inclusión y mejorar la calidad de vida a la población migrante.
- A nivel organizacional, se recomienda ampliar la interacción, con los diferentes actores identificados en este trabajo investigativo, lo cual posibilite la generación de redes y alianzas.
- Se recomienda que la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, pueda incluir en su plan de acción la búsqueda y evaluación periódica de posibles articulaciones con otros gremios o redes de interés común a nivel local, nacional e internacional, para responder a las nuevas demandas o necesidades reales de los usuarios.
- De igual importancia, es fundamental poner en práctica uno de los principios orientadores de BiblioRed, participación y articulación, con el fin de innovar, optimizar recursos, ampliar y compartir la información, mejorando los servicios

prestados, que son la base para fortalecer y elevar los niveles de calidad de vida de los usuarios.

- Posicionar y reconocer a la biblioteca pública como una institución articuladora para la construcción social, la prosperidad, la inclusión social y el empoderamiento de las comunidades, mediante la realización y ejecución de sus programas de servicios de información.
- Actualmente, se hace necesario fortalecer la alianza articulada con acompañamientos permanentes, para evaluar o mejorar los procesos y obtener mejores resultados en sus objetivos y metas planteadas.
- Se evidenció el alto grado de influencia del sector religioso, pues su nivel de interrelación con los actores mapeados es alto, por su amplia cobertura de servicios en el campo social, educación, cultural, económico y psicosocial, que ofrece a la población. Por lo tanto, se sugiere trabajar de manera conjunta para que la biblioteca pueda brindar la información de los servicios ofrecidos por este sector.
- Es pertinente consolidar las relaciones con las organizaciones que en su misionalidad es atender a la población migrante, ya que se evidencia una baja interrelación con los demás actores. Por esto, se sugiere promover espacios para plantear intereses comunes que conlleven a trabajar en red o alianza y lograr la participación conjunta.

**Indicadores/Métricas de seguimiento y control.** Con los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, entrevistas y semáforo de alianzas, se sugiere poner en marcha la ejecución de actividades programadas en los indicadores de gestión, cronograma y presupuesto para el cumplimiento de los objetivos planteados.

**Tabla 3.***Indicadores y métricas de seguimiento.*

INDICADORES DE GESTION							Avance					
	Actividades	Objetivo	Indicadores de gestión	Evidencias	Nº de actividades Meta	Nº de actividades realizadas	$\frac{\% \text{ de cumplimiento}}{\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades Meta}} = 100}$	0%	1-25 %	26-50 %	51-99 %	100%
1	Presentación del proyecto al Comité de servicios de información de BiblioRed	Socialización de la propuesta "Estrategia de redes y alianzas"	Grado de aceptación	Acta de aprobación	1	0%	0%					
2	Presentación del proyecto al equipo de trabajo y BiblioRed	Contar con el apoyo del equipo de trabajo en la implementación del proyecto.	Nivel de acogida del proyecto por parte del equipo de trabajo.	Acta de constitución del proyecto	1	0%	0%					
3	Reuniones de sensibilización	Realizar reuniones con los actores identificados, para la visibilización de los servicios ofrecidos por la biblioteca	Cantidad de reuniones	Memorias de la reunión	3	0%	0%					
4	Feria de servicios en la biblioteca Perdomo	Integrar a la población migrante a los servicios ofrecidos, por los diferentes actores	Nivel de participación población migrante Nivel de participación de los diferentes actores	Listados de asistencia	1	0%	0%					
5	Reuniones de aprestamiento	Consolidación de alianzas	Formalización de la alianza	Memorando de entendimiento	1	0%	0%					
6	Seguimiento a las articulaciones logradas	Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora	Instrumentos de medición	Formularios	3	0%	0%					

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.***Presupuesto y cronograma*

Presupuesto y Cronograma							
Actividad	Actividades Específicas	MESES				Costo Actividades Específicas	Costos Totales Actividades
		1	2	3	4		
A1 -Presentación del proyecto al Comité de servicios de información de BiblioRed	AE.1- Reunión virtual de socialización de la propuesta "Estrategia de redes y alianzas"	X				300,000	300,000
A2 -Presentación del proyecto al equipo de trabajo y BiblioRed	AE.1 –Reunión virtual de socialización de la propuesta "Estrategia de redes y alianzas" al personal operativo y administrativo.	X				300,000	300,000
A3 -Reuniones de sensibilización a actores	AE.1 – Reuniones virtuales con los actores identificados, para la visibilización de los servicios ofrecidos por la biblioteca.		X			600,000	600,000
A4-Feria de servicios en la biblioteca Perdomo	AE.1 – Invitación a la población migrante a los servicios ofrecidos, por los diferentes actores	X				500,000	1.600,000
	AE.2-Refrigerios	X				900,000	
	AE.3-Papelería	X				200,000	
A5- Reuniones de aprestamiento	AE.1 – Reuniones virtuales para la consolidación de alianzas		X			300,000	300,000
A6- Seguimiento a las articulaciones logradas	AE.1 – Reuniones virtuales para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.			X		900,000	900,000
<b>Total :4,000,000</b>							

Fuente. Elaboración Propia.

Este presupuesto está sujeto a la aprobación del comité de servicios de información de BiblioRed, una vez se cuente con el aval, el costo total planteado en el presupuesto se tomará del rubro de los gastos de programas destinado a los servicios de información del 2021.

### Conclusiones y recomendaciones

La presente investigación estuvo orientada a formular una estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social a la población migrante, para así fortalecer, su identidad cultural desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea. Partiendo de los resultados obtenidos de la interpretación y presentación de la información

recolectada, y tomando en consideración los objetivos específicos propuestos, se concluye lo siguiente.

Para el primer objetivo específico, de documentar cómo ha sido el fenómeno migratorio venezolano en la ciudad de Bogotá y cuál ha sido el avance de la inclusión social desde la biblioteca, se concluye que, debido a la realidad política, económica y social que enfrenta el vecino país, la ciudad de Bogotá ha realizado esfuerzos para desarrollar estrategias de articulación y definir nuevas instancias para la atención a la población migrante. De igual forma, existe el diseño y la elaboración de normativas y tratados internacionales suscritos por Colombia que regulan el tema de las personas extranjeras.

Del mismo modo, las bibliotecas públicas de Bogotá han sido parte clave para la presencia de esta población, en la que se vuelven usuarios asiduos por parte de los requerimientos informacionales que ellos demandan. Algunos de estos espacios han realizado avances para lograr la inclusión social de esta población, pero los esfuerzos no han sido muy satisfactorios para lograr el acceso a información, rutas de atención y medios de vida.

Con respecto al segundo objetivo específico, de identificar cuáles han sido las barreras en la inclusión social de la población migrante desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, la biblioteca debe seguir apostando para fortalecer el servicio prestado a la población migrante. Esto último, considerando que, en la recolección de datos, la población objeto manifiesta que la biblioteca brinda información limitada para lograr integrarse al territorio de acogida, pues carecen de información de rutas de atención y medios de vida. Teniendo en cuenta la revisión documental, en la cual se puede evidenciar que las bibliotecas públicas son instituciones garantes del acceso a la información, por lo que deben velar por satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios y ofrecer servicios bibliotecarios con un enfoque

diferencial e inclusivo a la población migrante, se sugiere tener presente la propuesta realizada en esta investigación para la potencialización de los servicios bibliotecarios. Esto es, teniendo en cuenta que la institución no puede ser vista solo como un espacio que ofrece servicios básicos, sino como una institución dinámica que brinda servicios especializados, la cual se adapta a los nuevos contextos, realidades sociales y de acuerdo a su misionalidad se orienta hacia el desarrollo humano y los derechos de la ciudadanía.

En el mismo orden de ideas, el tercer objetivo específico, que fue establecer la estrategia que permita el efectivo acceso de información a la población migrante, contribuyendo a su inclusión social a nivel local desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea, podemos evidenciar la importancia del rol que ocupa la biblioteca pública en la sociedad y el impacto positivo que puede llegar a generar en las vidas de sus usuarios, a través de la consolidación de redes y alianzas, con los actores identificados en esta investigación, priorizando los de mayor incidencia e interrelación. Por ello, se propone fortalecer los espacios de diálogo para encontrar intereses comunes entre las organizaciones de carácter público y privado, e incentivarlas a generar un trabajo mancomunado en pro del fortalecimiento de sus servicios y responsabilidad social.

Por consiguiente, se concluye, y para dar respuesta a la pregunta de la investigación, ¿De qué manera a través de una estrategia de redes y alianzas, se puede permitir el acceso efectivo a la información e inclusión social a la población migrante desde la biblioteca pública Perdomo Soledad Lamprea para fortalecer su identidad cultural?, por medio de la articulación de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea con organizaciones del sector educativo, social, cultural, económico, público y religioso, organizaciones de carácter internacional y no gubernamental, con las cuales se pueda llevar a cabo un trabajo, que tenga como propósito facilitar la

accesibilidad de manera efectiva e inclusiva a la información, rutas de atención y medios de vida. Adicional a esto, generar espacios de co-creación e intercambio cultural que permitan fortalecer la identidad cultural de los usuarios migrantes.

### **Recomendaciones**

Se sugiere tener en cuenta, para el fortalecimiento organizacional, otras herramientas de la gerencia social, tales como la planeación estratégica.

Dentro del proceso pedagógico se identificaron algunas estrategias, teniendo como punto de partida la identificación y misionalidad de la biblioteca Perdomo Soledad Lamprea, las cuales enunciamos a continuación:

- a. Fortalecer las líneas misionales de la biblioteca a través del Plan Distrital de Lectura, Escritura y Oralidad, creando nuevos proyectos que permitan el reconocimiento de la diversidad cultural e inclusión de la población migrante.
- b. Buscar alternativas de inversión tecnológica que permitan ampliar el intercambio de información entre instituciones y organizaciones, con el fin de satisfacer las necesidades de información de nuevos usuarios. Ej.: kioscos digitales (para efectos de nuestro proyecto, población migrante).
- c. Establecer relaciones con los nuevos grupos de usuarios, partiendo de la comprensión de la diversidad cultural, con el fin de permitirles aportar en su proceso de integración social, fomentando su participación en los procesos a los cuales se les pretenda involucrar.
- d. Realizar procesos de formación integrando los nuevos usuarios y la población de acogida, para que en un proceso de co-creación se generen emprendimientos

artísticos y culturales que puedan ser visualizados a través de los canales y tecnologías que tiene a disposición la biblioteca.

- e. Invertir en herramientas tecnológicas que permitan a la biblioteca atender de manera más rápida las necesidades de información de los nuevos grupos poblacionales, fortaleciendo sus servicios y generando valor agregado.
- f. Promover la diversidad cultural desde la biblioteca, con el fin de identificar las necesidades de los distintos grupos poblacionales y generar planes de acción en respuesta a los hallazgos encontrados.
- g. Desarrollar procesos de formación a los empleados, basados en las nuevas realidades y necesidades de nuevos grupos de usuarios, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de estos.

Este proyecto permite la aplicación de nuevas herramientas, tales como el semáforo de alianzas, con el cual la biblioteca va a poder realizar un mejor seguimiento de la consistencia y desarrollo de las articulaciones que realice, así como generar planes de acción enfocados hacia la mejora continua.

Adicionalmente, es importante mencionar que después de la consolidación de las alianzas, se recomienda aplicar estrategias de mercadeo social para visibilizar, promover y brindar conocimiento de los nuevos servicios ofrecidos a la población migrante. A través, de ferias de servicios en la localidad, información en redes sociales, medios de comunicación locales, programas y talleres de la biblioteca.

Finalmente, se propone incluir en el plan de acción de cada biblioteca, el estudio de usuarios de manera periódica, para reconocer las necesidades de información de los usuarios, y que estas puedan ser autónomas para la generación de este proceso.

## Referencias

Agúndez, S. M<sup>a</sup> (2016). Alfabetización informacional para la inclusión social de las mujeres reclusas de la Comunidad de Madrid: un estudio de caso [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la UCM.

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/38415/>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020) Plan leer para la vida.

[https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/node/7583#:~:text=Por%20ello%2C%20el%20nuevo%20Plan,e1%20entorno%20que%20nos%20rodea](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/node/7583#:~:text=Por%20ello%2C%20el%20nuevo%20Plan,e1%20entorno%20que%20nos%20rodea)

Asamblea General de las Naciones Unidas. (22, abril de 1954). Convención sobre el estatuto de los refugiados. <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>

Baretta, M. (2019). Definir y redefinir al inmigrante: Análisis de su tratamiento lexicográfico en los diccionarios de la lengua española. España-Argentina, (1726-1910). Boletín de Filología, 54 (1), 11-37. <https://doi.org/10.4067/s0718-93032019000100011>

Beleño, F. (2018). *El proceso migratorio entre Colombia y Venezuela: Un análisis de la problemática actual* [Tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio Institucional. <https://repository.unimilitar.edu.co>

Bermúdez, S. y Quiceno, W. (2020). *Las leyendas como herramienta para potenciar las identidades culturales* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

Repositorio Institucional Corporación Universitaria Minuto de Dios

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10457/T.EA\\_Berm%c3%badezAngie-QuicenoWanda\\_2020-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10457/T.EA_Berm%c3%badezAngie-QuicenoWanda_2020-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Biblioteca Nacional de Colombia, (2010). *Política de Lectura y Bibliotecas*. Bogotá, Colombia. <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/lineamientos->

pol%C3%ADticas-y-directrices-sobre-las-bibliotecas-p%C3%BAblicas/pol%C3%ADtica-de-lectura-y-bibliotecas

BibloRed. (2020) *La Red Distrital de Bibliotecas PAblicas*.

<https://www.biblored.gov.co/nosotros>

Carrillo, J.; Zorro, A. (2019). *Medidas de protecci3n humanitaria en Colombia a inmigrantes extranjeros en condici3n de vulnerabilidad*. [Ensayo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21145/CarrilloGonzalezJesica%20-%20ZorroVillanuevaAndresFelipe2019.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=>

Ceballos Ospina, J. A. (2018). Servicios bibliotecarios para inmigrantes venezolanos en Medell3n. *Informaci3n, Cultura y Sociedad*, (39), 115-128. <https://doi.org/10.34096/ics.i39.5231>

Ch3vez, R. (2015). *Introducci3n a la Metodolog3a de la Investigaci3n*. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>

Civallero, E. (2011). *El rol de la biblioteca en la inclusi3n social*.

<https://www.aacademica.org/edgardo.civallero/51.pdf>

Clarke, E. y Lockwood, T. (2008). *Las identidades de las Redes, Alianzas y Espacios de Concertaci3n de Mujeres en Centroam3rica*. [http://americ latinagenera.org/newsite/images/cdr-documents/publicaciones/marco\\_referencial\\_final.pdf](http://americ latinagenera.org/newsite/images/cdr-documents/publicaciones/marco_referencial_final.pdf)

Congreso de Colombia. (15, enero de 2010). Ley de Bibliotecas pAblicas. [1379].

Recuperado de [https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-](https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/Documents/Ley%20de%20bibliotecas%20publicas%201379%20de%202010.pdf)

[herramientas/Documents/Ley%20de%20bibliotecas%20publicas%201379%20de%202010.pdf](https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/Documents/Ley%20de%20bibliotecas%20publicas%201379%20de%202010.pdf)

CONPES, Consejo Nacional de Política Económica y Social ([CONPES No.3950] 2018). *Documento 3950, Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela*. (Colombia).

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3950.pdf>

Concejo de Bogotá. (11 de junio de 2020). *Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024*. Bogotá: Concejo de Bogotá.

<https://bogota.gov.co/sites/default/files/acuerdo-761-de-2020-pdd.pdf>

Constitución política de Colombia [Const.]. Art.1,13,100,289. 13 junio de 1991 (Colombia). <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>

Contreras, S. (2010). *Metodología de la Investigación Científica y Sistemática para la Toma de Decisiones*. <https://cristiancastrop.files.wordpress.com/2013/04/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-cient%C3%ADfica-y-sist%C3%A9mica.pdf>

Cortez, G. (2015). *Bibliotecas públicas: espacios de inclusión social*. <https://www.infotecarios.com/bibliotecas-publicas-espacios-de-inclusion-social/#.X6xDPWhKjIU>

Declaración de Lyon. (2014). Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo, (2014). <https://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-es-v2.pdf>

Dabas, E. (1998). *Redes sociales: del problema de la violencia a la construcción de un sistema de convivencia*. En Kaplan, D. Korinfeld, H. (Ed) *Conflictos y violencia en los ámbitos educativos*. (pp. 20-31). Argentina: Editorial Novedades Educativas.

Díaz, A. (2018). *La migración: un tema que afecta la seguridad en la cadena de suministro de las exportadoras en norte de Santander* [Ensayo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18128/DiazPardoAngelicaJohana2018pdf..pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Espitia, N. (2019). Retos y desafíos de los mecanismos y acciones implementados por la ciudad de Bogotá en el proceso de construcción de una política pública migratoria para la Garantía de derechos Fundamentales de la población venezolana entre el periodo 2016 y 2019. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32657/EspitiaMonteroNataliaMaria2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Fundación Corona. (2007). *Semáforo Nacional de Alianzas*. Gente Nueva Editorial Ltda.  
<https://www.redeamerica.org/Portals/0/Publicaciones/Investigaci%C3%B3n/55.pdf?ver=2015-12-07-123407-223>

Gil Calderón, MC. (2016). El acceso equitativo a la información: promoción desde la academia. En Ríos, Ortega (coord.) *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. (pp. 140-156).

[http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L108/2/bibliotecas\\_frente\\_desarrollo\\_sostenible.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L108/2/bibliotecas_frente_desarrollo_sostenible.pdf)

Giménez, G. (2005). La cultura como identidad y la identidad como cultura. III Encuentro Internacional de Promotores y Gestores Culturales.  
<https://perio.unlp.edu.ar/teorias2/textos/articulos/gimenez.pdf>

Kruger, G. (productor) y Hefner, A; Wintersberg, M. (directores) & Kruger, G. (productor). (2019). *Petróleo y ruina - El éxodo venezolano | DW Documental*. [video]. YouTubeBonn: Deutsche Welle. <https://www.youtube.com/watch?v=qAFrwG8V5YI>

Kyale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Ediciones Morata S.L. <https://elibro-net.ezproxy.uniminuto.edu/es/ereader/uniminuto/51837>

IFLA. (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. <https://bibliotecasmedellin.gov.co/content/uploads/2015/07/Directrices-IFLA-UNESCO-para-el-desarrollo-de-bibliotecas-p%C3%BAblicas.pdf>

IFLA. (2006). La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo. <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf>

IFLA. (2017). Desarrollo y Acceso a la Información (2017). Resumen ejecutivo. [https://da2i.ifla.org/wp-content/uploads/da2i-2017-ex\\_sum\\_spanish.pdf](https://da2i.ifla.org/wp-content/uploads/da2i-2017-ex_sum_spanish.pdf)

Juliao, C. (2011). *El enfoque Praxeológico*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO. Bogotá, Colombia. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/1446/Libro\\_El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/1446/Libro_El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

La inclusión social como derecho humano (2013s.f.). Recuperado de: <https://sites.google.com/site/g113141dhsocial/home/-que-es-la-inclusion-social>

Larraín, J. (2001). *Identidad chilena*. Santiago de Chile, Chile: LOM Ediciones. <https://elibro-net/es/ereader/uniminuto/67904?page=26>

León, A. (2020). Gobernabilidad migratoria, ¿reforzando el modelo de securitización en Suramérica? El éxodo venezolano y sus retos para el estado colombiano. *Estudios Políticos*,

(57), pp. 210-228 <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/2348147174?accountid=487977>

León, A. M. (2005). Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Revista de Trabajo Social* 7. 59- – 76.

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/8476/9120> .

Ley 1397 de 1997. Por la cual se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias. Agosto 2017 de 1997. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0397\\_1997.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0397_1997.html)

López, G. (2019). *Migración venezolana en Colombia: Un desafío para la seguridad* [Ensayo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/32380>

Maldonado, C.; Martínez J. y Martínez, R. (2018). Protección social y migración Una mirada desde las vulnerabilidades a lo largo del ciclo de la migración y de la vida de las personas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44021/1/S1800613\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44021/1/S1800613_es.pdf)

Martínez, C. (2010). *Antropología: la cultura*. Miami, FL, United States of America: Firms Press. <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/36405?page=17>

Migración Colombia, Ministerio de Relaciones Exteriores. (2021). *Distribución de Venezolanos en Colombia*. Recuperado de: <https://www.migracioncolombia.gov.co/infografias/distribucion-venezolanos-en-colombia-corte-a-31-de-diciembre>

Molano, L. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Revista Opera*, (7), 69-84. <https://www.redalyc.org/pdf/675/67500705.pdf>

Montoya (s.f), *Redes y alianzas estratégicas*.

[https://www.academia.edu/7703605/REDES\\_Y\\_ALIANZAS\\_ESTRAT%C3%89GICAS](https://www.academia.edu/7703605/REDES_Y_ALIANZAS_ESTRAT%C3%89GICAS)

Muñoz –Pogossian, B. y Barrantes, A. (2016). *Equidad e inclusión social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas*.

[http://www.oas.org/docs/inclusion\\_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf](http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf)

OEI, La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).. (s.f) *Informe del sistema Nacional de Cultura*. Colombia.

<https://www.oei.es/historico/cultura2/colombia/08b.htm>

OIM, Organización internacional Internacional para las migraciones Migraciones. (2019). *Glosario de la OIM sobre la Migración* (34). Ginebra: Organización Internacional para las Migraciones. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf> .

Olmo de, J. (2010). “En la biblioteca pública sí cabemos todos” Directrices para la inclusión según la American library Association”.

[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/119740/EB22\\_N178\\_P77-83.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/119740/EB22_N178_P77-83.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización de las Naciones Unidas (2015). *International Migration Report 2015*.

[https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/publications/migrationreport/docs/MigrationReport2015\\_Highlights.pdf](https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/publications/migrationreport/docs/MigrationReport2015_Highlights.pdf)

Páez, A. (2015). *Inmigración y salud: consecuencias del proceso migratorio* [Trabajo de grado, Universidad de Salamanca]

[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128584/TG\\_PaezAlcarria\\_Inmigracion.pdf;jsessionid=F6EFAE511F6F7C98C81A6BAD7BBB2205?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128584/TG_PaezAlcarria_Inmigracion.pdf;jsessionid=F6EFAE511F6F7C98C81A6BAD7BBB2205?sequence=1)

Palomares, M. (s.f). *A cinco años del inicio del éxodo venezolano, en Colombia urge la integración*. Semana. <https://migravenezuela.com/web/articulo/a-cinco-anos-del-exodo-venezolano-urge-la-integracion/2097>

Portal de datos mundiales sobre la migración. (2021). Principales tendencias (2000-2020). <https://migrationdataportal.org/es/themes/poblaciones-de-migrantes-internacionales>

Ramos, A. (2016). Desigualdad o inclusión social, una perspectiva desde la información y la ciudadanía. En Ríos, Ortega (coord.) *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. (pp. 61-80).

[http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L108/2/bibliotecas\\_frente\\_desarrollo\\_sostenible.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L108/2/bibliotecas_frente_desarrollo_sostenible.pdf)

Diccionario de la Real Academia Española (2020). Definición de Cultura.

<https://dle.rae.es/cultura>

República de Colombia. (15 de enero de 2010). Ley 1379, Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1379\\_2010.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1379_2010.html)

República de Colombia. (7 de agosto de 1997). Ley 397, Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias. Bogotá: Congreso de la República.

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0397\\_1997.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0397_1997.html)

Resolución 0240 de 2020 [Ministerio de Relaciones Exteriores]. Por la cual se establece un nuevo término para acceder al permiso especial de Permanencia PEP. Enero 23 de 2020.

<https://www.migracioncolombia.gov.co/jdownloads/Resoluciones/Resoluciones%20-%202020/Resolucion%200240%20del%2023%20de%20enero%20de%2020200.pdf>

Rubio, Y. (2012) La Migración y sus duelos. *Revista Electrónica de Psicología Social Poiésis*, (24), pp. 1-5. <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/525/492>

SCRD – Secretaría de Cultura, Reacción y Deporte. (2021). *Operar La Red Distrital de Bibliotecas Públicas – BiblioRed, Anexo: Lineamientos estratégicos*.

<https://colombialicita.com/licitacion/153414866>

Silva, J. (2018). *Diáspora venezolana hacia Colombia: consecuencias de una crisis*. [Ensayo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32662/Silva%20Gonz%c3%a1lez%20Jairo%20Andres%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sojo, A. (2007). *Cohesión social en América Latina y el Caribe: una revisión perentoria de algunas de sus dimensiones*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

[https://eulacfoundation.org/es/system/files/cohesion\\_soc.pdf](https://eulacfoundation.org/es/system/files/cohesion_soc.pdf)

Suaiden, J. (2007). *La dimensión humana de la información: biblioteca e inclusión social en la América Latina*. <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3309/3070>

U.S Department of Homeland Security. (s.f). *Library Services for Immigrants A Report on Current Practices*. <https://www.uscis.gov/sites/default/files/document/guides/G-1112.pdf>

Vásquez Rodríguez, K. M. Herrera Medina, N. E. y Castro Ríos, E. (2019). *Migraciones: una mirada multicultural*. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.

<https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/129196?page=5>

Velázquez A. y Aguilar G. (2005) *Manual introductorio al análisis de redes sociales*.

Medidas de centralidad. <https://docplayer.es/934089-Manual-introductorio-al-analisis-de-redes-sociales.html>

## Anexos

### **Anexo. 1. Instrumento para usuarios migrantes de la biblioteca Pública Perdomo.**

#### **Corporación Universitaria Minuto de Dios**

#### **Especialización en Gerencia Social**

*Estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social a la población migrante para fortalecer su identidad cultural desde la Biblioteca Pública Perdomo.*

#### **Entrevista semiestructurada**

Para la Corporación Universitaria Minuto de Dios, es un gusto contar con usted en esta entrevista, la información recolectada será confidencial y se utilizará para fines académicos e investigativos.

El objetivo de esta entrevista es conocer su valiosa opinión respecto a elementos que permitan establecer una propuesta, para el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a la población migrante desde la biblioteca Pública Perdomo, que contribuyan a la inclusión social e identidad cultural.

La siguiente entrevista semiestructurada, tendrá una duración aproximada de 40 minutos, por favor responda de manera clara, sincera y lo más específico que sea posible.

#### **Datos sociodemográficos**

Género	
Edad	
Escolaridad	

Profesión	
Barrio	
Localidad	
Condición dentro del país	Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/>

## PREGUNTAS POR CATEGORIAS

### *Migración*

1. Cuando usted contemplo la posibilidad de trasladarse de su territorio de origen, ¿cuál era el propósito que se buscaba alcanzar?
2. ¿Cuál fue la causa que lo (a) llevo a tomar la decisión de trasladarse a Colombia?
3. Desde su experiencia, indique que tan satisfecho se encuentra la localidad donde reside y ¿Cuánto tiempo piensa permanecer en la Ciudad de Bogotá?

### *Inclusión Social*

4. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual se genera mayor dificultad para conseguir un trabajo formal en la ciudad?
5. ¿Ha encontrado usted en la biblioteca algún servicio que contribuya al acceso a rutas de atención y medios de vida? ¿Cuales?
6. ¿En algún momento, se ha sentido excluido para acceder a los servicios de información que ha requerido en la biblioteca? explique los motivos.
7. Teniendo en cuenta sus necesidades de información ¿Cuáles cree usted que son las que requieren mayor prioridad?
8. ¿Cuáles son las limitaciones que ha encontrado para acceder a los servicios de información en la biblioteca?

9. ¿Conoce usted si desde la biblioteca, se oferta algún programa de educación informal, que aporte a su proceso de formación?
10. Desde su experiencia en la biblioteca, ¿puede usted enunciar que programas de educación informal le han aportado a su proceso de formación?
11. ¿Qué tipo de programas le gustaría que la biblioteca le brindara para fortalecer su proceso de formación?
12. A nivel local, ¿podría usted mencionar si conoce que instituciones ofertan servicios para el acceso a la educación?
13. ¿Cómo ha sido su proceso de adaptación en Colombia y su relación con la población de acogida?
14. ¿Cómo cree usted que se ha venido transformando sus creencias, valores y costumbres a causa de su nuevo entorno social?
15. A nivel local, ¿ha logrado usted participar de manera activa en actividades culturales? ¿Cuáles?
16. ¿Cómo considera usted que ha sido su experiencia de participación, en las diferentes actividades culturales de la biblioteca?
17. ¿Qué actividades considera usted que podrían ser realizadas desde la biblioteca, para contribuir al fortalecimiento de su identidad cultural?

Gracias por su participación y el tiempo dedicado a contestar esta entrevista.

**Responsables:**

Arnulfo Adolfo Ariza Álvarez

Yuly Stefany Rincón Rodríguez

**Anexo. 2. Instrumento para colaboradores de la Biblioteca Pública Perdomo y  
BibloRed**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Especialización en Gerencia Social**

*Estrategia de redes y alianzas que permita el efectivo acceso a la información e inclusión social a la población migrante para fortalecer su identidad cultural desde la Biblioteca Pública Perdomo.*

**Entrevista semiestructurada**

Para la Corporación Universitaria Minuto de Dios, es un gusto contar con usted en esta entrevista, la información recolectada será confidencial y se utilizará para fines académicos e investigativos.

El objetivo de esta entrevista es conocer la dinámica institucional, operativa y de prestación de servicios a la población migrante, desde su experiencia como colaborador de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed., que conlleve a establecer

una propuesta, para el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a la población migrante desde la biblioteca Pública Perdomo, que contribuyan a la inclusión social e identidad cultural.

La siguiente entrevista semiestructurada, tendrá una duración aproximada de 40 minutos, por favor responda de manera clara, sincera y lo más específico que sea posible.

**Datos sociodemográficos**

Nombres y apellidos	
Profesión	
Cargo	
Tiempo en la Red	

## PREGUNTAS POR CATEGORIA

### *Redes y Alianzas*

1. ¿Conoce usted si la biblioteca realiza periódicamente estudio de usuarios, para conocer sus necesidades?, ¿Cuáles?
2. ¿Qué aspectos de formación cree importante fortalecer, con el fin de mejorar la atención a usuarios migrantes?
3. ¿Cuáles son las necesidades de articulación que tiene la biblioteca, para fortalecer el servicio y acceso de información brindado a la población migrante?
4. ¿Desde su experiencia, nos puede contar si actualmente la biblioteca o la red ha realizado alguna articulación o alianza con otra organización público o privada, para atender la población migrante?, ¿Cuáles?
5. ¿Qué entidades cree que se requieren para poder atender a las necesidades de los usuarios migrantes?
6. ¿Qué recursos y herramientas (metodologías, servicios, procesos) sería importante gestionar a través de la articulación con otras entidades y/o organizaciones.
7. ¿Considera usted importante que la biblioteca Pública del Perdomo realice alianzas con otras organizaciones, para fortalecer los servicios prestados a la población migrante?
8. ¿Qué organizaciones podrían estar interesadas, en establecer alianzas con la biblioteca Pública Perdomo para responder a la atención de los usuarios migrantes?
9. ¿Cuáles son los actores que usted considera de mayor influencia para la ejecución del proyecto?

10. ¿Qué intereses cree usted que podrían tener los actores mencionados en la pregunta anterior, respecto a la ejecución del proyecto?

Gracias por su participación y el tiempo dedicado a contestar esta entrevista.

**Responsables:**

Arnulfo Adolfo Ariza Álvarez

Yuly Stefany Rincón Rodríguez