

**Estrategia de mercadeo social para la promoción del interés por la participación de jóvenes de 14 a 16 años de edad, en escenarios culturales a través de la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella – Localidad de Kennedy, Bogotá.**

**Angie Paola Fuentes Salazar**

**Claudia Milena Quintero García**

**Sandra Milena Bocanegra Polania**

**Corporación Educativa Minuto de Dios**

**Especialización en Gerencia Social**

**Proyecto Integrador**

**Bogotá**

**2020**

**Estrategia de mercadeo social para la promoción del interés por la participación de jóvenes de 14 a 16 años de edad, en escenarios culturales a través de la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella – Localidad de Kennedy, Bogotá.**

**Angie Paola Fuentes Salazar**

**Claudia Milena Quintero García**

**Sandra Milena Bocanegra Polania**

**Tutora**

**Dilia Carolina Peña**

**Corporación Educativa Minuto de Dios**

**Proyecto Integrador como requisito para optar al título de:**

**Especialista en Gerencia Social**

**Bogotá**

**2020**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá 2020

### **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo emocional, moral y espiritual. A mis hijos Juan Esteban Quevedo Fuentes y Tomas Alejandro Quevedo Fuentes, por creer en las capacidades de su madre, por su comprensión, por los momentos de tiempo que no pude dedicarles y por su apoyo cuando lo necesité. A mi esposo Alejandro Quevedo, por su acompañamiento constante y principal promotor de este nuevo logro en mi vida profesional y deseo de superación. Y no podía dejar de nombrar a Djoko (nuestro perrito), quien me acompañó en cada uno de mis largos momentos frente al computador.

Angie Paola Fuentes Salazar.

A Dios por guiar mi camino y permitirme culminar un anhelo tan especial, a mi esposo y mi hija por ser el apoyo incondicional en cada paso del proceso y de la vida.

Claudia Milena Quintero García

Cuando sabes que se acerca el momento de llegar a la meta agradeces todo el esfuerzo y sacrificio entregado por alcanzar ese sueño, por tal motivo quiero agradecer principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. También a mi hijo por ser mi motivo de seguir adelante mostrándole que cuando quieres alcanzar una meta debe entregar todo de ti para lograrlo, a mi familia ya que han sido mi apoyo en todo y para mi Ángel Eterno “mi esposo Javier” que aun que ya no está con nosotros sé que desde el Cielo nos acompaña.

Sandra Milena Bocanegra Polania

## **Agradecimientos**

Principalmente damos gracias a nuestro padre Dios, por darnos la valiosa y bendecida oportunidad de continuar con este camino en nuestra formación. Como futuras Gerentes sociales, adquirimos el compromiso de trabajar en la realidad social con responsabilidad y ética en búsqueda de la transformación social. Es ahora cuando comienza nuestro verdadero desafío como profesionales y testimonio espiritual.

A nuestra familia por su apoyo y comprensión, por continuar creyendo en nosotras no solo como Gerentes de nuestro hogar, sino también como parte importante del cambio para nuestro país.

Agradecemos a nuestra Tutora Dilia Carolina Peña Navarro por guiarnos en el proceso y construcción del presente proyecto, a la docente Diana Granados por su disposición y amable orientación; así mismo, a los docentes que con su profesionalismo nos compartieron sus conocimientos para nuestra formación como Gerentes Sociales y, nuestro crecimiento profesional y personal.

## Tabla de contenido

<b>Resumen</b> .....	8
<b>Abstract</b> .....	8
Introducción .....	9
<b>1. Descripción del Problema</b> .....	11
1.1 Antecedentes.....	17
1.2 Contexto .....	20
1.3 Pregunta general .....	21
<b>2. Justificación</b> .....	23
<b>3. Objetivos</b> .....	26
3.1 Objetivo General.....	26
3.2 Objetivos Específicos.....	26
<b>4. Diseño metodológico</b> .....	27
<b>5. Revisión Documental, Conceptual Y Normativa</b> .....	29
<b>6. Método y Técnicas de Recolección de Información</b> .....	38
6.1. Aspectos Metodológicos: .....	38
6.1.1. <b>Población objeto del estudio</b> .....	38
6.1.2 <b>Descripción de los instrumentos de recolección de información que serán utilizados en el trabajo de campo</b> .....	39
6.1.3 <b>Instrumento de recolección de información más importante para el trabajo de campo</b> .....	39

6.1.4	<b>Interpretación y presentación de la información recolectada.....</b>	40
<b>7</b>	<b>Resultados Finales .....</b>	44
7.1.	Discusión Sobre el Problema de Forma Exploratoria Dentro del Componente de Instrumentos.....	44
7.1.1	<b>Perfil y caracterización de la Organización/ comunidad / grupo social .....</b>	44
7.1.2	<b>Selección del instrumento.....</b>	49
7.1.3	<b>Resultados de la aplicación de los instrumentos: .....</b>	58
<b>8.</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	67
<b>9.</b>	<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	70
<b>Anexos</b>	<b>.....</b>	73

#### **Listado de figuras**

Figura 1	Árbol de problemas .....	23
Figura 2	Portafolio principal de la biblioteca pública .....	48
Figura 3	Servicios en las bibliotecas públicas .....	49
Figura 4	Análisis de oportunidades, mapa estratégico .....	54
Figura 5	Estrategias de mejoramiento .....	59

#### **Lista de tablas**

Tabla 1	Matriz recolección de la información .....	40
Tabla 2	Cronograma Diagrama de Gantt .....	64

**TITULO:** Estrategia de mercadeo social para la promoción del interés por la participación de jóvenes de 14 a 16 años de edad, en escenarios culturales a través de la Biblioteca Pública.

### **Resumen**

Las bibliotecas públicas adquieren importancia en la sociedad, porque ayudan a facilitar procesos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y son espacios propicios para la convivencia, el sano esparcimiento y la educación, elementos clave dentro del ejercicio del derecho a la información, la competitividad y la sostenibilidad. Por tal motivo se pretende identificar cuáles son las causas de la baja participación y asistencia de los jóvenes de 14 a 16 años de edad a los espacios culturales que ofrece la biblioteca pública el Tintal de la localidad de Kennedy.

**Palabras Clave:** Participación – Jóvenes – escenarios culturales - Biblioteca

### **Abstract**

Public libraries acquire importance in society because they help to facilitate processes aimed at improving the quality of life of individuals and are spaces conducive to coexistence, healthy recreation and education, key elements in the exercise of the right to information, competitiveness and sustainability. For this reason, the aim is to identify the causes of the low participation and attendance of young people between the ages of 14 and 16 in the cultural spaces offered by the Tintal public library in the town of Kennedy.

**Keywords:** Participation - Youth - Cultural settings - Library

## Introducción

El presente proyecto tiene como propósito principal, identificar cuáles son las causas de la baja participación e inasistencia de los jóvenes de 14 a 16 años de edad a los espacios culturales de la biblioteca pública el Tintal, de la localidad de Kennedy. Como evidencia a esta afirmación se encuentra la caracterización realizada por profesionales psicosociales de la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, realizada en el año 2019 en algunos colegios distritales de esta localidad, donde reportó una baja participación de los jóvenes en los talleres culturales que brinda la biblioteca pública, estos datos se convalidan a través de la entrevista realizada en el mes de febrero del año en curso a la Señora Soledad Prieto de Franco, Coordinadora de la Biblioteca Pública el Tintal, quien refiere que dentro de la Biblioteca se hace un control del ingreso de las personas que frecuenta este lugar pero el reporte arroja que la participación de los jóvenes de las edades de 14 a 16 años es baja.

Al reconocer las necesidades y dificultades evidenciadas, se pretende desarrollar estrategias de mercadeo social donde se diseñará y se implementará acciones de marketing social, logrando promover el interés por la participación de estos jóvenes en los escenarios culturales que promueve la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella de la Localidad de Kennedy, Bogotá.

Para lograr dicho propósito, se realiza una encuesta de percepción para determinar las causas de la baja participación, en la cual se define la estrategia de mercadeo social que permite promover el interés y la participación activa de esta población acercándose a los diversos programas culturales que la Biblioteca Pública ofrece en diversos momentos y en espacios físicos adecuados para este fin, como uno de los mecanismos de participación ciudadana ya que

se reconoce la importancia de estos usuarios y por ellos han diseñado actividades de integración colectiva reconocida a nivel Distrital como BiblioRed, que es la Red Distrital de Bibliotecas Públicas.

De igual manera, se ha evidenciado que el conocimiento y los servicios que ofrece esta estrategia no tiene el alcance de difusión necesario ocasionando el desconocimiento que algunos jóvenes tienen o la falta de interés de los mismos por los programas culturales brindados, por tal motivo se requiere implementar el mercadeo social para lograr ampliar el conocimiento de este y otros servicios.

Este proyecto se interesa por saber cuáles son las causas de la baja participación teniendo en cuenta la importancia de estos escenarios para el desarrollo de la participación ciudadana, los cuales son armónicos para la sociedad ya que ponen al servicio de la comunidad los medios culturales y son facilitadores en los procesos de mejoramiento de la calidad de vida, pues constituyen un espacio para la convivencia y el sano esparcimiento, proporcionando las herramientas para conocer e interpretar mejor y de manera autónoma el entorno social en el que se desenvuelven.

La encuesta será aplicada en el IED Gabriel Betancourt Mejía institución de carácter oficial ubicada en la localidad de Kennedy que ofrece a niños, niñas y jóvenes, educación preescolar, básica y media en jornada mañana y tarde; siendo los niveles de 9º Y 10º la población donde se encuentra el rango de edad objetivo de estudio.

## 1. Descripción del Problema

La Red de Bibliotecas Públicas se propone cumplir con un papel central en la cultura ciudadana al fomentar acciones encaminadas a fortalecer la participación activa de la comunidad en busca de su propio desarrollo, y en el ejercicio pleno de sus derechos. Es por este motivo, que se toma al joven, como parte de una comunidad y de la sociedad, la cual establece distintas relaciones; una de ellas es con el Estado, así, se espera que con la contribución de todos y a través de la participación, se haga posible una sociedad democrática que beneficie las oportunidades de desarrollo de los jóvenes y aumente las capacidades de los adultos para mejorar su calidad de vida. Por lo anterior puede decirse que, los espacios públicos que el Estado pone al servicio de la ciudadanía, como las bibliotecas, son medios para que los jóvenes se identifiquen y formen como sujetos que aprenden a relacionarse con los demás y con la sociedad, a tomar decisiones, a participar, a ser libres, a valorar la igualdad y la diferencia, a compartir, a pensar y actuar en grupo y por el grupo. Ello significa que los jóvenes aprenden a ser sujetos sociales. Es por este motivo que sin la participación de los jóvenes, difícilmente se construye ciudadanía, si los jóvenes, sin importar cuales sean sus condiciones de vida, no participan, si no se organizan, si no discuten sobre los asuntos que les conciernen, si no trabajan colectivamente, si no se enteran de lo que el Estado ofrece en programas y servicios, si no hacen valer sus derechos, difícilmente se construirán como ciudadanos responsables y con sentido de pertenencia. Sin embargo, siendo conscientes de lo anteriormente mencionado; y según lo investigado, en la más reciente encuesta de Percepción Ciudadana que realiza anualmente el programa 'Bogotá, Cómo Vamos' el 64 % de los ciudadanos respondió que no participa en ninguna organización, movimiento o red comunitaria. Esta cifra de los 64%, corresponde al 2017 y contrasta con los datos del 2016, donde el 43% de los bogotanos respondieron que no asistía a ninguno de esos espacios. Como lo

presenta el periódico EL TIEMPO en su artículo titulado ¿Por qué los bogotanos participan poco en los temas de la ciudad? (Bogotá, 2018) en su entrevista con Ómar Oróstegui, director del programa ‘Bogotá, Cómo Vamos’, afirma que:

El indicador de participación ciudadana no ha variado en los últimos años y se ha mantenido bajo, pese a que hoy la mayoría de las decisiones de política pública exigen espacios para que las comunidades se pronuncien. La participación no solo está referida a escenarios políticos (elecciones o marchas), sino con espacios culturales, sociales y comunitarios. Lo que ha pasado es que la ley ha creado muchos espacios de participación, y a su vez hay desconocimiento sobre cómo acceder a esas rutas, para qué sirven y cuál es su incidencia, otra de las aristas que no motiva a los ciudadanos es que consideran que allí no son escuchados. Hay que analizar cuál es el propósito de estos escenarios, porque muchos son consultivos, es decir, les informan a las personas qué se va a hacer; explicó Oróstegui. Lo otro es la falta de compromiso, pues la participación exige dedicación y disponibilidad de tiempo, y hoy los ciudadanos prefieren otros espacios en donde ven resultados más rápido, como los colectivos (de cerros orientales, de LGBT, de bicicletas, entre otros) o las redes sociales. (eltiempo.com)

Unos de los fines estratégicos estipulados en el trabajo de todas las bibliotecas, es el fortalecer aquellos procesos significativos para la formación de ciudadanos críticos y con niveles de calidad de vida cada día más elevados e incrementar el papel de la biblioteca como instrumento facilitador de cambio social y de participación en la vida democrática a través de programas y servicios que promuevan en la ciudadanía la participación activa y efectiva en la toma de decisiones, sustentada en la información sobre la vida de la ciudad, la administración local y nacional. Sin embargo, lograr el objetivo de estas estrategias, no es posible con la baja participación de los jóvenes Bogotanos en uno de los espacios públicos más importantes e

históricos como son las bibliotecas de la ciudad, ya que las bibliotecas son espacios que fomentan la cultura ciudadana.

La Red Distrital de Bibliotecas Públicas y Espacios de Lectura no Convencionales de Bogotá, 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.

El quehacer de BiblioRed está orientado por el Plan de Lectura y Escritura Leer es Volar 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.

La Red está conformada por 128 espacios de lectura en la ciudad: el libro se mueve en Transmilenio con las 12 Biblioestaciones, llega a todas las localidades con los 91 PPP y el BiblioMóvil; además ofrece grandes infraestructuras y colecciones en las 24 Bibliotecas Públicas. En todos los espacios puedes afiliarte a la Red, participar de las actividades y disfrutar de los servicios bibliotecarios.

Bogotá cuenta con programas Distritales, Existen en la localidad número 8 de Kennedy múltiples escenarios pensados para el crecimiento deportivo, intelectual y cultural de la población; se hace referencia a los parques, centros culturales, artísticos y bibliotecas, entre otros. Sin embargo, es conocido a través de diferentes medios, como por ejemplo el primer encuentro que tuvimos como estudiantes de la especialización en Gerencia Social, con la

directora Soledad Prieto de Franco, de la Biblioteca El Tintal Manuel Zapata Olivella y el libro escrito por Alan Gilbert y María teresa Garcés, titulado Bogotá: progreso, gobernabilidad y pobreza, en su capítulo de desarrollo de la participación ciudadana y el control social, entre otros; que un gran porcentaje de los jóvenes desaprovecha estos beneficios, además de que la localidad es vulnerable a la delincuencia, conflictos por intolerancia, inseguridad, consumo de sustancias psicoactivas entre otros y que de alguna forma son infructuosos los esfuerzos e inversiones realizadas por el distrito para mantener estos espacios disponibles para el aprovechamiento de lo público; Según el informe consolidado por estructura del Plan de Desarrollo de ejecución del presupuesto de inversión del año 2019, en inversión directa, en cuanto a mejores oportunidades para el desarrollo a través de la cultura, la recreación y el deporte, la apropiación inicial fue de ciento sesenta y cuatro mil cuatrocientos noventa y cinco millones de pesos ( \$ 164.495'000.000.00 ). Así mismo se realizan diferentes alianzas como, por ejemplo, el evento organizado por el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc) y apoyado por la Fundación Bill & Mellinda Gates, el cual busca que los bibliotecarios de diferentes países compartan sus experiencias de innovación y afiancen lazos. El primer acercamiento de la fundación de Bill Gates con las bibliotecas públicas de Bogotá fue en 2002, cuando le otorgaron un premio de US\$1 millón a Biblored para fortalecer sus programas de aprendizaje en la ciudad. Ahora están trabajando con el Ministerio de Cultura, a través de la Biblioteca Nacional, para fortalecer las bibliotecas del país. La inversión en los últimos cinco años ha sido de US\$15 millones de dólares, tal y como lo referencia el periódico el tiempo en su artículo del archivo digital de noticias, titulado bibliotecas públicas: en total, informó el Ministerio de Cultura, entre el 2010 y el 2014 se construyeron, dotaron y conectaron 104 bibliotecas públicas; mientras que en los 8 años anteriores fueron 50. Así las

cosas, Colombia tiene hoy 1.404 bibliotecas públicas, sostenidas total o parcialmente por el Estado.

El 87% de ellas están en zonas urbanas y un 10 por ciento en parajes alejados, donde construirlas fue un reto (el 3 % corresponde a otro tipo de bibliotecas), indica el Diagnóstico Nacional de Bibliotecas Públicas Estatales, un estudio realizado por el Proyecto Uso y apropiación de TIC en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Min Cultura, la Biblioteca Nacional de Colombia y la Fundación Bill & Melinda Gates.

Se aumentó la inversión para el libro y la lectura. Mientras entre el 2007 y el 2010 se invertía el 20 por ciento de los recursos del Ministerio, en los últimos cuatro años ese porcentaje fue de 37,21, para llegar a 350.419 millones de pesos. Solo en la construcción se destinaron 39.968 millones de pesos, de los cuales 4.655 millones fueron aportes de aliados al Plan Leer es mi cuento. Según Jaramillo, la Ley de Bibliotecas fue un “puntal” importante en este proceso. Esa norma permitió que parte del antiguo IVA a la telefonía móvil se destine a la cultura y que haya recursos propios y fijos para las bibliotecas y los libros cada año. “Se trata de más de 20.000 millones de pesos con los que cuenta el Mincultura, por disposición legal, destinados exclusivamente para bibliotecas”, agrega la entidad. También fueron claves aliados como el Gobierno de Japón, que construyó 21 de las 104 bibliotecas; así como una alianza público - privada en la que participaron empresas como Argos, Ramírez Moreno y San Isidro, Biblioamigos y Bibliotec. Capítulo aparte es el aporte de la Fundación Bill y Melinda Gates, que a través de su programa Global Libraries donó 15 millones de dólares para dotación, uso y apropiación de tecnologías para la información en las bibliotecas públicas del país. (Catalina Oquendo, 2014)

Podríamos suponer que los jóvenes de Bogotá, centrándonos en la Localidad de Kennedy, están perdiendo oportunidades valiosas de aprendizaje, participación ciudadana y transformación social; puesto que a través de la interacción cultural se da el reconocimiento de las expresiones de los jóvenes y los derechos culturales que son una puerta abierta para que se proyecten en su más pura originalidad. A través de ellos se reconoce a los jóvenes como sujetos sociales capaces de construir y de crear solos o junto a otros. Cada uno de ellos tienen una dimensión social y política que no debe desconocerse. Desde su participación en lo cultural, se desarrolla un pensamiento crítico, se afirma o se descalifica, se acentúan o atenúan llevando esta idea al diálogo para atenuar las tensiones sociales que los jóvenes viven en sus relaciones con el medio. Las diferentes actividades que ofrece la biblioteca, les abren también un espacio para sus primeras experiencias colectivas de participación y convivencia. Allí pueden reconocerse y ser reconocidos como ciudadanos capaces de comprometerse con el fortalecimiento de una sociedad que protege y ampara sus derechos fundamentales.

La biblioteca pública el Tintal se ha convertido en uno de los centros de diversificación, donde existen espacios para el esparcimiento social público, lugares de encuentro, hitos de la comunidad, que, además de brindar una adecuada infraestructura física para múltiples actividades, transforman la conciencia social, cambiando el concepto tradicional de biblioteca y haciendo de ésta un espacio para la investigación, la socialización, la educación, la recreación y el libre esparcimiento. Adicionalmente, ha ayudado a modificar urbanística y arquitectónicamente el territorio; el problema radica en que, a pesar, de que la Biblioteca se caracteriza, por ser una estructura tan grande y con tan buenos beneficios para la población, no se ha generado mayor interés de participación y sentido de pertenencia en los jóvenes de la localidad.

## 1.1 Antecedentes

Son muchos los artículos de investigación que relacionan la importancia de ser un buen ciudadano y hacer buen uso de los espacios, entre estos la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia Colombia, analiza la importancia de las bibliotecas públicas en los contextos de desarrollo social y participación en las comunidades como referente para otros estudios a nivel nacional. Según el manifiesto de Unesco de 1994, las bibliotecas públicas son centros democráticos donde se garantiza la igualdad en cuanto al acceso a la cultura y al conocimiento, sin discriminación alguna, es decir, espacios que no toman partida con ningún movimiento, grupo social o étnico, pues su fin es permitir el encuentro de las personas con el conocimiento y la cultura, sin importar la raza, el sexo, la religión, la nacionalidad o la clase social. En este sentido, las bibliotecas públicas adquieren importancia en la sociedad, porque ayudan a facilitar procesos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y son espacios propicios para la convivencia, el sano esparcimiento y la educación, elementos clave dentro del ejercicio del derecho a la información, la competitividad y la sostenibilidad. Según explica Arranz, (Cuadros Rodríguez) en el artículo (Cuadros Rodríguez, Jonatan, Valencia, Jackeline y Valencia Arias, Alejandro. “Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social”. *Rastros Rostros* 15.29 (2013): 73-81. Impreso); históricamente las bibliotecas públicas han servido en gran medida como estrategias, dentro de las políticas orientadas para disminuir la desigualdad cultural, lo que indica que, de alguna manera, sirven de apoyo para posibilitar una sociedad más inclusiva e igualitaria, desde el acceso público y gratuito a la información y la cultura. De alguna forma, cuando el usuario accede a los servicios bibliotecarios, sea desde el préstamo de material bibliográfico, audiovisual o desde la asistencia a talleres y cursos, existe la posibilidad de que este usuario se ilustre sobre nuevas

realidades, nuevos conceptos, otras culturas que favorecen el acceso igualitario al conocimiento, así como el desarrollo de oportunidades. De tal forma que los anteriores elementos son adecuados para propiciar en una sociedad la cohesión, el desarrollo y la inclusión social, como esas alternativas orientadas hacia la superación de las inequidades sociales, la pobreza, la exclusión o el distanciamiento de grupos sociales o minorías que por sus condiciones económicas y formativas no tienen acceso a ellos. Es importante no descuidar que, en todo este proceso, el accionar del Estado y de las administraciones públicas es fundamental, ya que son estos los encargados de crear políticas públicas que orienten tales iniciativas.

A nivel Latinoamericano se han realizado varios estudios que documentan la interacción entre los habitantes de ciudades con sus espacios públicos y la manera como estas influyen la identidad y confianza social. En Colombia, se han desarrollado también algunas investigaciones que involucran los usos y la apropiación del espacio público y su relación con fenómenos democráticos, se identifican entonces, la importancia de las bibliotecas públicas como espacios de encuentro social y participación ciudadana. Estas investigaciones se pueden ampliar en algunos artículos como Páramo, P., y Burbano, A. M. (2014). Los usos y la apropiación del espacio público para el fortalecimiento de la democracia (Burbano, 2014). Cuadros Rodríguez, Jonatan, Valencia, Jackeline y Valencia Arias, Alejandro. “Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social”. En el anterior artículo se resalta la importancia de implementar diferentes estrategias de desarrollo con el fin de aportar a la consolidación de una cultura participativa e incluyente desde la gestión pública. Nuestra percepción es que a través de la biblioteca se promueve e incentiva la cultura.

A este respecto, el periódico el Tiempo en su artículo “Kennedy es la localidad con más riesgos para los jóvenes en Bogotá” publicado el 26 de abril de 2018, refiere que uno de cada dos homicidios que se presentan en Bogotá deja como víctimas a jóvenes entre los 15 y los 29 años, según los registros del Instituto de Medicina Legal.

Esta cifra, que ha mantenido la misma tendencia en los últimos años, llevó a la Secretaría de Integración Social a hacer una radiografía de los flagelos que más atentan contra la integridad de los jóvenes en la ciudad.

Entre febrero y noviembre del 2010, unas 200 organizaciones juveniles de las 20 localidades de la capital participaron en la creación de un mapa en el que identificaron las zonas que para ellos representaban mayor riesgo en cuatro aspectos: exclusión, violencia física, instrumentalización (el mundo les determina a los muchachos funciones que no siempre los benefician a sí mismos) y estigmatización.

Localidades como Kennedy reúne buena parte de estas problemáticas. Juan Carlos Benítez, de la organización juvenil Bacatá, señala que los jóvenes de esa zona están expuestos a la venta y al consumo de droga, riñas entre barras de fútbol, prostitución, abuso de autoridad, pandillismo y, sobre todo, a muertes violentas. Estos flagelos se acentúan de jueves a sábado de 4 de la tarde a 3 de la mañana, según Benítez.

Por su parte, Martha Romero, líder juvenil de Ciudad Bolívar, advierte que los principales problemas para los jóvenes de su localidad son los asesinatos selectivos, los panfletos amenazantes, el narcomenudeo y las batidas. "Las autoridades centran sus operativos en zonas deprimidas de Bogotá para llevarse a jóvenes a que presten el servicio militar", asegura. (Bogotá, 2018)

## 1.2 Contexto

Kennedy es la localidad número 8 de la ciudad, es una de las más pobladas del distrito, está ubicada en el sur occidente de la sabana de Bogotá y se localiza entre las localidades de Fontibón al norte, Bosa al sur, Puente Aranda al oriente y un pequeño sector colinda con las localidades de Tunjuelito y Ciudad Bolívar, por los lados de la Autopista Sur con Avenida Boyacá, hasta el río Tunjuelito.

El total de la localidad es de 385545 hectáreas de las cuales el 98.1% es área urbana y 1.8% es área rural. En relación con la extensión del Distrito Capital, la localidad de Kennedy representa el 11,12%, el tercer puesto en extensión.

En la localidad de Kennedy se establecen doce UPZ: Kennedy Central, Timiza, Carvajal, Américas, Bavaria, Castilla, Tintal Norte, Calandaima, Corabastos, Gran Britalia, Patio Bonito y Las Margaritas. La localidad tiene cerca de 438 barrios. Las UPZ Castilla y Timiza tienen el mayor número de barrios: 49 cada una.

En los campos del arte, la cultura y el patrimonio, la localidad de Kennedy cuenta con un significativo número de organizaciones, agrupaciones, colectivos y agentes artísticos y culturales en todas las áreas artísticas. Las más numerosas son música, teatro y danza. Existen varios artistas independientes, sobre todo en el campo de las artes plásticas. También son importantes los grupos de adultos mayores dedicados a la danza y a la música, y los grupos juveniles de rock y hip hop. Cuenta con La Biblioteca Pública El Tintal, Manuel Zapata Olivella, que abrió sus puertas al público el 29 de junio de 2001 y fue edificada sobre las bases de una antigua planta de transferencia de basuras. Su nombre rinde homenaje al representante más importante de la literatura afrocolombiana.

Desde su apertura, ha atendido a las personas que habitan en las localidades de Kennedy, Bosa y Fontibón. Gracias a su ubicación estratégica, cuenta con ciclorrutas y caminos vecinales como La Alameda, El Porvenir y la cicloruta de la Avenida Ciudad de Cali. Durante los últimos años, la Biblioteca se ha constituido en un lugar que brinda acceso al conocimiento, la información y a las manifestaciones de la cultura, a través de servicios y programas diseñados de acuerdo con las necesidades de sus usuarios.

### **1.3 Pregunta general**

¿Cómo contribuir a la biblioteca pública el Tintal a través del diseño de estrategias de la Gerencia Social, al incremento de la participación de los jóvenes entre 14 y 16 años de la localidad de Kennedy, en los espacios culturales que ofrece la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella?

Hipótesis o supuesto: se espera que, a través del diseño de estrategias de mercadeo social, la Biblioteca Pública el Tintal pueda incrementar la participación de los jóvenes de 14 a 16 años que residen en la localidad de Kennedy en los espacios culturales que ofrece dicha biblioteca.

## 1.1.Árbol de problemas

Se describe en la figura 1 (causas, problemas y efectos)

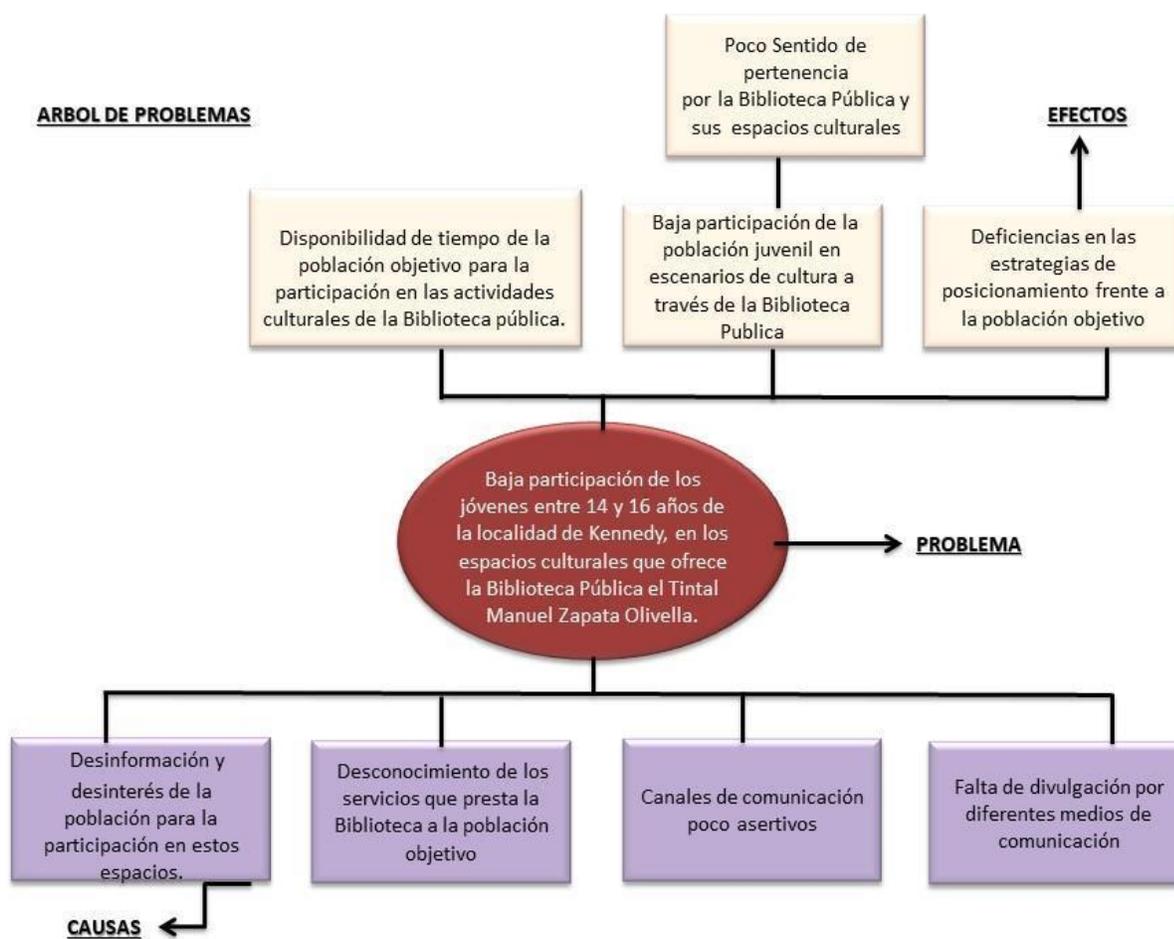


Figura 1 Árbol de problemas, Fuente: Elaboración propia

## 2. Justificación

La biblioteca pública se concibe como una institución de carácter social y cultural, que, si está verdaderamente articulada con la comunidad a la que sirve, acertadamente manejada, bien dotada y conectada al mundo con las nuevas tecnologías, puede incidir favorablemente en el cambio social y en la participación ciudadana.

La presente investigación se realiza con el propósito de conocer las causales de la baja participación de los jóvenes de 14 a 16 años de edad de la localidad de Kennedy, en los espacios culturales a través de la biblioteca pública del barrio Tintal. Así mismo, a través de las estrategias de Gerencia social, específicamente mercadeo social, se espera contribuir con la biblioteca pública a incrementar sus niveles de participación.

La red de bibliotecas públicas de Bogotá, conocida como Biblored, busca fomentar el acceso con equidad, a la literatura, la lectura, la escritura y la oralidad; todo orientado al desarrollo humano y al ejercicio de derechos de los ciudadanos. Esto nos permite suponer que el acceso a espacios de cultura y enriquecimiento intelectual, aportan al objetivo de construir una sociedad culta y menos influenciada por la violencia y los pensamientos irracionales, logrando una transformación positiva que lleva a tener personas más críticas, racionales y fundamentadas en criterios sólidos.

*“En la medida que la sociedad se vuelve más culta, los ciudadanos son más exigentes y objetivos con sus gobernantes, exigiendo con criterios y fundamentos, su derecho a una mejor calidad de vida, validando los derechos de todas las personas, denunciando a quien los vulnera o pone en riesgo. Una sociedad culta reconoce sus propias limitaciones y recursos, explota de*

*manera responsable y controlada sus recursos, invierte lo necesario para incrementar su nivel de productividad y desarrollo económico, promueve las artes plásticas, la escultura, la recuperación del patrimonio histórico.*

*Una sociedad culta es tolerante a las diferencias, a las opiniones, preferencias políticas o credo; permite la expresión de ideas distintas a la propia, sin coerción ni violencia; no discrimina ni tiene favoritismos que, a la larga, redundan sólo en beneficio propio; permite la convivencia de distintas razas, clases sociales, políticas y religiosas, facilitando la convivencia humana, la interacción entre diferentes grupos y el fortalecimiento de la familia.*

*Una sociedad culta procurar un sistema de educación que promueve la tolerancia, el respeto, el manejo y expresión adecuada de emociones negativas. Educa los niños con inteligencia, fundamento y respeto, sin coerción, miedo, intimidación o sometimiento; sabe que con esto lo único que consigue es formar seres pasivos, sumisos, obedientes, irreflexivos o resentidos; transmitiendo de generación en generación la creencia que, a través de la violencia, el autoritarismo, los abusos o el castigo físico, es posible formar hombres y mujeres de bien.”*  
(López, 2016)

En el marco de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS), es posible asegurar que este proyecto brindará herramientas documentales de relevancia para la evaluación de objetivos y procesos de planeación. De los 17 ODS que se encuentran establecidos, al menos 3 de ellos tienen una conexión sólida con la presente investigación.

Educación de Calidad es uno de los ODS y procura por un acceso igualitario a la formación como parte de la estrategia para eliminar las disparidades sociales; en este sentido, los datos concluyentes que arroja este proyecto permiten dimensionar si el impacto de los espacios

públicos destinados a educación y cultura ha sido el pronosticado. Así mismo, la reducción de las desigualdades está dentro de los ODS y es claro que una sociedad con un acceso limitado o que aprovecha pobremente los espacios de educación mantendrá amplias brechas de desigualdad.

Ciudades y comunidades sostenibles es uno de los ODS que busca una comunidad participativa e inclusiva; objetivo este, que claramente se alinea con la idea de tener ambientes de crecimiento cultural y académico que aporten a las ciudades; desconocer el status real de la interacción entre ciudadanos y sus espacios públicos de crecimiento cultural dificulta la planeación y la evaluación de resultados.

El desarrollo de la presente investigación surtirá efecto como herramienta fiable para medir y evidenciar la efectividad de los espacios de crecimiento cultural en el mejoramiento de las sociedades; teniendo en cuenta otros de los ODS como es Alianzas para lograr objetivos, tenemos la certeza de considerar este proyecto de investigación como un insumo de gran valor para el análisis que en Colombia hagan corporaciones y otros actores interesados en generar alianzas e inversión en el sector cultural y educativo.

### 3. Objetivos

#### 3.1 Objetivo General

Contribuir a través del diseño de estrategias del mercadeo social, al incremento de la participación de los jóvenes entre 14 y 16 años de la localidad de Kennedy, en los espacios culturales que ofrece la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella.

#### 3.2 Objetivos Específicos

- ☐ Diseñar instrumentos de recolección de información a través de las técnicas de encuesta y entrevista con el fin de identificar las causales de la baja participación de los jóvenes entre los 14 y 16 años de edad en los espacios culturales que ofrece la Biblioteca pública El Tintal Manuel Zapata Olivella de la localidad de Kennedy.
- ☐ A través de la herramienta de Mercadeo Social, se diseñará e implementará estrategias que promuevan el interés y la participación activa de los jóvenes, en los espacios culturales que ofrece la Biblioteca pública El Tintal Manuel Zapata Olivella de la localidad de Kennedy.
- ☐ Identificar las barreras de la participación de los jóvenes en los espacios culturales de la localidad Kennedy con respecto al portafolio de servicios de la biblioteca pública Manuel Zapata Olivella.

#### **4. Diseño metodológico**

La investigación que se llevará a cabo en el presente proyecto es de tipo descriptivo. Lo anterior, se fundamenta en que esta investigación se regirá principalmente por metodologías de recolección de información, análisis de evidencias documentales y procesamiento de datos estadísticos, entre otros, relacionados con información alrededor de la participación comunitaria en la biblioteca pública.

De acuerdo a las fases propias del método descriptivo, esta investigación contempla la identificación desde el problema, la elaboración de los instrumentos para la toma de datos, registro de datos, análisis y formulación de propuestas; lo anterior permite estructurar una investigación fundamentada en la gestión de información aplicada al aprovechamiento común del espacio de biblioteca pública.

La naturaleza descriptiva del presente trabajo de investigación permitirá extraer propuestas y estrategias extrapolables a otras bibliotecas públicas como parte de planes de ampliación de la cobertura o mejoramiento del aprovechamiento por parte de los usuarios

La forma de abordaje del tema en este proyecto integrador se define como inductivo; teniendo en cuenta que, la Biblioteca Pública El Tintal servirá como escenario y objeto de investigación en lo particular, donde se podrán formular estrategias aplicables a nivel general en el contexto de las bibliotecas públicas.

En línea con los principios del método inductivo, la presente investigación establece una fase inicial de observación y definición de fenómenos que afecta la afluencia de la población a la biblioteca pública; posteriormente hay un procesamiento de información con el fin de establecer generalidades o principios que puedan ser considerados como leyes de aplicación general.

Tal como se señala en los fundamentos de la investigación inductiva, se prevé que la información colectada y desarrollada pueda servir para predecir resultados a futuro de las posibles alternativas que sean formuladas.

Nos enfocamos desde el cualitativo y cuantitativo ya que se basa desde la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados mientras que con los métodos cuantitativos aportan valores numéricos de encuestas, experimentos, entrevistas con respuestas concretas para realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan sus variables. Muy aplicado en el muestreo, Sin embargo, el concepto de método cualitativo analiza el conjunto del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. Si hay una selección hecha en base a algún parámetro, ya no se considerará cualitativo. Digamos que es el método de investigación cualitativa no descubre, sino que construye el conocimiento, gracias al comportamiento entre las personas implicadas y toda su conducta observable.

Enfoque Praxeológico. A lo largo de libro El enfoque praxeológico realizado por (Vargas, 2011, pág. 35) se describen 4 fases en la praxeología, las cuales se condensan a continuación

En la fase del ver, se planteó la pregunta problema, la cual tuvo modificaciones, a partir de la revisión documental que se hizo, concernientes a la problemática analizada alrededor de baja participación juvenil, relacionados al portafolio de servicios que ofrece la biblioteca pública el Tintal y las propuestas que se presentan para la divulgación de los programas culturales.

En la etapa de juzgar se comenzaron a realizar diferentes planteamientos que pudieran incrementar la participación juvenil en los programas culturales de la biblioteca, ampliando la

mirada, para que los jóvenes conozcan los programas, los medios y la manera de participar en ellos.

Para la fase del actuar, lo que se hizo fue el diseño y aplicación de las encuestas de percepción a estudiantes de colegios en edades de 14 a 16 años de la zona, para lograr dar respuesta a los planteamientos que ya se habían hecho previamente.

Finalmente, la evolución creativa, en la que se expresa y se hacen los planteamientos que den respuesta a esa pregunta problema inicialmente planteada, logrando que el objetivo propuesto sea alcanzable a través de estrategias innovadoras comunicativas y visuales, identificando intereses y necesidades, con las que podremos llegar a promover e incrementar el interés y la participación activa de los jóvenes.

## **5. Revisión Documental, Conceptual Y Normativa**

*Ciudadanía como elemento esencial del aprovechamiento de espacios públicos y participación.* “Partimos del concepto de ciudadanía como conjunto de derechos y deberes a los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín “civitas”, que significa 'ciudad'. Por tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada. La ciudadanía implica derechos y deberes que deben ser cumplidos por el ciudadano, sabiendo que aquellos serán responsables por la convivencia del individuo en la sociedad”. (Significados, 2018)

*¿Qué es la ciudadanía? ¿Qué significa ser ciudadana o ciudadano?* Existen, según Jelin, tres ejes claves de debate sobre ciudadanía: En primer lugar, el debate ideológico que intenta definir la naturaleza de los “sujetos” que se van a considerar ciudadanos. Este eje se refleja en la visión

liberal-individualista que revisa la relación entre sujeto individual y sujetos colectivos. En segundo lugar, el debate teórico que examina el contenido de los derechos del ciudadano. Aquí se pregunta por derechos “universales” y se trata de aclarar la relación entre derechos humanos, civiles, políticos, económico-sociales, colectivos y globales. En tercer lugar, el debate político determina las responsabilidades y compromisos inherentes a la relación ciudadanía-Estado, es decir, las obligaciones o deberes ligados a la ciudadanía. (Jelin, 1997, pág. 189)

*Según la organización de la Naciones Unidas, considera la participación ciudadana como:* “un componente y un elevador de la calidad de vida, como una opción, un modo de vida, un elemento civilizador y lo que teje la certidumbre social. Por tanto, la participación permite la integración coordinada de un grupo de individuos con el fin de estimular y establecer acciones que promueven su propio desarrollo” (EcuRed, s.f)

Sin embargo, la participación es un medio para alcanzar objetivos como acción para crear conciencia y socialización como parte fundamental para el desarrollo integral colectivo de interrelación directa de la población en los procesos decisorios de las organizaciones, sirviendo como un mecanismo para expresar por medio de actuaciones que se dediquen y se llevan a cabo socialmente, cuyo fin es hacer uso de manera eficiente y eficaz de los recursos, incluyendo la potencialidad que tiene cada individuo, grupo o comunidad para resolver sus problemas. (EcuRed, s.f)

En este contexto de ideas es fundamental que aquellos que pretendan ejercer su derecho a la participación, ya sea que actúen de manera individual o través de grupos sociales organizados para tal fin, cuenten con información actualizada y pertinente sobre lo que acontece el país, comunidad y su entorno, para así poder decidir, controlar y regular las actividades que se han de

planificar y realizar, de igual forma mantener control de los recursos públicos, de los programas sociales, ya que no se debe permitir que otros decidan, sino que todos formen parte de manera activa y responsable, no simplemente votando, sino contribuyendo e involucrándose en el bienestar general de la sociedad, sin que la mediación de los partidos políticos o instituciones del Estado sea determinantes en la satisfacción de las necesidades de su entorno. (Participación Ciudadana, 2016)

Partiendo de los dos conceptos (aprovechamiento y espacio público) podemos definir que es la manera de saber utilizar aquellos lugares públicos donde la familia, niños, niñas y comunidad en general hacen un buen uso para sus intereses personales o comunales, sacando el mejor provecho de ellos, por lo tanto los espacios públicos como parques y en este caso Bibliotecas son espacios donde los habitantes de una ciudad pueden expresarse de forma artística, cultural, social entre otras, lo cual el aprovechamiento de estos espacios depende del conocimiento que la ciudadanía tenga ya que si es poca la información que ellos tienen así mismo será su interés. (Montsrrat, 2014)

La ganadora del premio Nobel de Literatura en 2007, Doris Lessing dentro de sus frases decía: “La biblioteca es la más democrática de las instituciones porque nadie en absoluto puede decirnos qué leer, cuándo y cómo” (Sanz, s.f.)

*Biblioteca Pública como espacio familiar y recreativo para la ciudadanía.* La biblioteca pública es una institución cultural, sin ánimo de lucro, encargada de custodiar, preservar, organizar y difundir la inteligencia y la sabiduría de la humanidad, que ha sido materializada en diferentes libros, revistas, videos, fotografías, entre otros, en donde su principal función es poner

a disposición de los usuarios toda su compilación informativa, con el fin de consolidar una sociedad participativa y democrática, sin distinción alguna de población. (Biblioseo, 2012)

Sin embargo, la Dra. Luisa Orera en su artículo sobre reflexiones del concepto de biblioteca (2008) destaca que: “las bibliotecas están pasando por un proceso de adaptaciones debido a la incorporación nuevas tecnologías a los procesos de gestión y servicios a los usuarios, así como la integración en redes, teniendo como resultado un mayor grado de desarrollo en los países.” (Pág. 20). Por ello, es importante tener en cuenta que la biblioteca pública también es para los jóvenes, como lo hace en referencia Mañà Terré (2002), afirmando que:

Los intentos de aproximación se han materializado en la programación de actividades dirigidas específicamente al público juvenil. Un tanto por costumbre y un tanto por descuido, los programas de dinamización de bibliotecas tienden a dirigir sus actividades al público infantil y al público adulto, olvidando a los jóvenes menores de 18 años que seguramente no comparten intereses con los adultos, a quienes se asimilan. Para que los jóvenes traspasen las puertas de la bibliotecas, hay que elaborar una estrategia de aproximación que pasa por la difusión de las actividades en sus puntos de encuentro habituales, y el contacto con los colectivos que tratan con ellos (centros de información juvenil, grupos de actividades recreativas) y, ocasionalmente, por realizar las actividades en su terreno, como charlas y exposiciones preparadas por la biblioteca pero realizadas en los centros de ocio y estudio de los jóvenes y viceversa (p. 245)

*Importancia de las Bibliotecas públicas.* A nivel mundial según Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, s.f.) se piensa en las bibliotecas públicas como un espacio de todos y para todos, sin tener en cuenta el nivel de estudios, nivel de

conocimiento o el estrato económico, sin distinción de raza, color, cultura, edad o condición física, estas buscan brindar un acceso asequible a todos por igual, creando lazos entre sus sociedades propendiendo por el desarrollo personal y profesional de cada ser, favoreciendo la cohesión y la inclusión social y cultural.

El objetivo principal de estas es que las personas participen y colaboren, esto se llevaría a cabo en un espacio de libertad de expresión en los que todos puedan opinar e influir sin olvidar la vital función de las bibliotecas públicas desde el punto de vista de la conservación y difusión de conocimiento como necesidad vital para la educación, según señala el Manifiesto de la UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano.

Es así como las bibliotecas se han afianzado cada vez más como espacios para el encuentro de personas creando como tendencia el acercarse cada vez más a las comunidades para ofrecer servicios que sean de su interés y un claro ejemplo a nivel mundial es la Biblioteca Pública de Nueva York esta Biblioteca recibe 18 millones de usuarios, que acceden a una amplia gama de servicios bibliotecarios en sus instalaciones, desarrollando servicios bibliotecarios innovadores llamados laboratorios, en los que se invita a la comunidad a participar en diferentes proyectos, que tienen como fin la recuperación de la memoria colectiva. Los servicios que ofrecen los laboratorios se caracterizan por utilizar una forma de colaboración que realiza la comunidad, sin esperar una retribución económica a cambio, como una forma de trascender y construir espacios desde donde se genere y se comparta conocimiento mediante el ofrecimiento de servicios y actividades que involucren a la comunidad. (EnRed, 2018)

Otro gran ejemplo a nivel mundial es el de READ Global esta es una organización sin fines de lucro que trabaja en Asia rural para construir bibliotecas comunitarias y centros de recursos

(Centros READ) que sirven como plataformas para la educación, el desarrollo comunitario y el empoderamiento de las mujeres, un centro READ puede ser el catalizador para elevar y transformar una comunidad entera. Los miembros de la comunidad obtienen acceso a información y habilidades fortalecedoras y la comunidad desarrolla un nuevo sentido de propiedad y control. La co creación de un Centro READ con una comunidad es un componente crítico de nuestro trabajo. Este espacio reúne intencionalmente a diversos miembros de la comunidad, especialmente mujeres y jóvenes, donde pueden acceder a programas transformadores e información que les permite ganar más, tomar mejores decisiones para sus hijos y hacer crecer una comunidad más próspera. (Read Global, s.f)

Ahora bien, Juan Fuentes en su publicación en la editorial Alfagrama (2013) Las bibliotecas públicas: crisis oportunidades y desafíos dice:

"las bibliotecas (son) para los ciudadanos del país, pero también para quienes llegan a ganarse la vida sin otro pasaporte que el de los hijos de la madre tierra. Las bibliotecas, en fin, como refugio ante una situación difícil, cada vez más difícil para quienes menos tienen" (p.1)

Haciendo referencia específicamente a la crisis que se vive en las bibliotecas públicas con cada uno de sus componentes, estudiando la crisis desde la perspectiva de su influencia sobre la biblioteca pública y sobre todos y cada uno de sus componentes; analizando la interrelación entre crisis y biblioteca pública y los efectos de la actuación de la biblioteca sobre los diversos colectivos sociales, teniendo en cuenta a los más deprimidos; también propone analizar la influencia de las tecnologías y cómo estas pueden aportar mediante sus aplicaciones a mejorar el uso de las mismas en las bibliotecas. (Fuentes, 2013)

En efecto, la distancia evidente entre la idea común que se tiene de las bibliotecas y las prácticas que se llevan a cabo en muchas de ellas es enorme, aquí lo público es reducido a la

financiación estatal, o a su servicio abierto a toda la población sin distinciones de ningún tipo; sin embargo, se observan bibliotecas públicas fuertemente atravesadas por conflictos armados, por relaciones interculturales, por luchas populares, etc.; bibliotecas que encaran estos problemas y trabajan a favor de muchos fenómenos sociales que sobrepasan la simple presencia administrativa estatal y que no hacen parte de una fundamentación teórica en la investigación ni de la formación en muchas escuelas de bibliotecología, pero son bibliotecas que encuentran su utilidad y pertinencia social a través de ellos. (Toro, 2014)

*Las bibliotecas como mecanismos de promoción cultural.* En consonancia, Freire (2001), menciona que “los planteamientos pedagógicos del quehacer de la biblioteca pública se asocian con el interés constitutivo de un conocimiento liberador que apueste por la convivencia y la participación; que, además, brinde los estímulos necesarios para que los sujetos sean responsables de sus procesos de formación y transformación. Dichos procesos implican un giro conceptual, tanto en los paradigmas de acceso a la información y al conocimiento como en la identificación de las prácticas ciudadanas que aportan a las transformaciones sociales desde la biblioteca pública.” (Citado en Jaramillo, 2012, p. 4).

Según la reseña realizada por Felipe Tello sobre el papel de la información para una mejor participación ciudadana en el gobierno abierto, menciona que:

“Para superar el déficit de la ciudadanía indiferente e incapaz de asumir compromisos sociales y políticos, es necesario transitar hacia un estadio de ciudadanía participativa, dispuesta a deliberar los asuntos inherentes a la vida pública. Para tal efecto, es de capital importancia contar con ciudadanos que adquieran el hábito de documentarse e informarse de manera permanente. En este orden de ideas los sistemas bibliotecarios, como componentes documentales esenciales de

los sistemas de información de la nación, son recursos de suma importancia para contribuir en la construcción de una ciudadanía diestra para razonar, argumentar y debatir en la esfera de una democracia de alta intensidad”

El marco normativo de la Ley 1379 de 2010 menciona las bases de la Política Nacional de la Red Nacional de 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, así mismo 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.

*Aplicación del método, las técnicas de recolección de información y la formulación de instrumentos de la gerencia social.* (Barrientos, sin fecha) Podemos atrevernos a señalar que la encuesta es el instrumento más utilizado en los estudios de usuarios. Quizás, sea el más “fácil” de crear e interpretar. Entre sus ventajas están que la recolección de datos es más eficiente y con menor costo como técnica cuantitativa, por sobre las cualitativas. La codificación de los resultados es rápida. En la actualidad existen diverso software que permiten recopilar la información (cuando se aplica online), sistematizarla y facilitar el análisis. Hay otros que permiten ingresar los datos obtenidos en papel. A diferencia de técnicas cualitativas que, por su

naturaleza hace que el proceso de codificación y análisis sea más extenso y en ocasiones tedioso.  
(blog.ida.cl)

Por otro lado, al ser la encuesta la técnica que cuenta con mayor familiaridad, crea la ilusión de que no requiere de grandes requisitos para poder generarla. Por lo mismo, es creada sin mayores formalidades, casi intuitivamente. Lo cierto, es que tal como lo señala Asún (2006, pág. 63), “La calidad de una investigación cuantitativa depende muy directamente de la calidad de los datos que se analicen, y a su vez, estos últimos dependen del instrumento con el que hayan sido registrados. Por ello, uno de los elementos críticos que determinan la calidad de una investigación cuantitativa es el instrumento con el cual se registra cuantitativamente una información”.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Este procedimiento de investigación posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez. (Primaria, 2003, pág. 143)

*Entrevista.* Hemos de partir del hecho de que una entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. Si se generalizara una entrevista sería una conversación entre dos personas por el mero hecho de comunicarse, en cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa. En tal caso los roles de entrevistador / entrevistado irían cambiando a lo largo de la conversación. La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en una Investigación. (academia.edu, 2013, pág. 3)

*Mercadeo Social como instrumento.* (Santos, 2018) Afirma que el Mercadeo Social como también dicho “Marketing Social” es la combinación de las técnicas de Marketing que probablemente ya conoces, sin embargo, estos productos o servicios quiere principalmente difundir alguna idea que busque lograr solucionar o promocionar algo que hace parte de lo social. Básicamente este tipo de estrategias pretende convencer al público objetivo de una marca o servicio aportando soluciones o alternativas logrando un propósito que en este caso es contribuir a través del diseño de estrategia de Mercadeo Social el incremento de la participación de los jóvenes en 14 y 16 años de edad en espacios culturales que ofrece la Biblioteca Pública del Tintal.

## **6. Método y Técnicas de Recolección de Información**

### **6.1. Aspectos Metodológicos:**

#### **6.1.1. Población objeto del estudio.**

Jóvenes de 14 a 16 años de edad de la localidad de Kennedy, de estratos 2 y 3; estudiantes del colegio IED Gabriel Betancourt Mejía, institución de carácter oficial, ubicada en el barrio Tintal.

Durante el desarrollo de la aplicación de las técnicas de recolección de la información se presentaron las medidas de aislamientos como parte de los mecanismos de prevención frente al COVID 19, esto obligó a modificar los procesos de ejecución de los mismo; razón por la cual la población encuestada corresponde a individuos de diferentes localidades de Bogotá, constituyendo así un grupo mixto entre la localidad objetivo y otras.

### 6.1.2 Descripción de los instrumentos de recolección de información que serán utilizados en el trabajo de campo.

Se llevó a cabo la entrevista a la coordinadora de la biblioteca El Tintal y se implementó la encuesta como instrumento principal a los jóvenes. En vista de las nuevas condiciones por las medidas de aislamiento, se optó por hacer un manejo de la información 100% virtual, factor que afecta de forma significativa los análisis a presentar.

### 6.1.3 Instrumento de recolección de información más importante para el trabajo de campo.

Se lleva a cabo, el desarrollo de la encuesta, a través de formulario digital a 56 jóvenes de diferentes localidades.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Fuente	Recolección de información
Baja Participación	Cultura	Nivel de participación de las actividades culturales ofrecidas por la Biblioteca	¿Cuáles son las causales de la baja participación en las actividades culturales?	Jóvenes de 14 a 16 años	Encuesta Entrevista

**Matriz de recolección de la información**

*Tabla 1 Encuesta como instrumento de recolección de información más importante para el trabajo de campo*

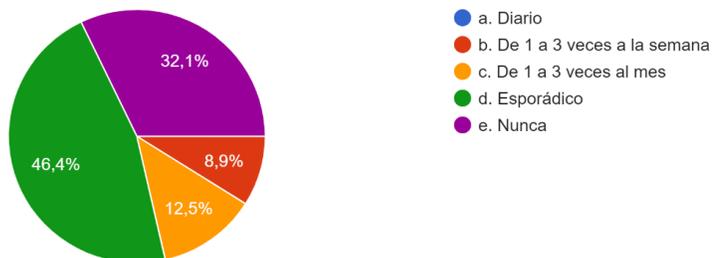
. *Link de encuesta aplicada: <https://forms.gle/hA7DFhZDvfMLE48V6>*

#### 6.1.4 Interpretación y presentación de la información recolectada.

##### Grafica 1. Frecuencia de utilización servicios de Biblioteca.

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

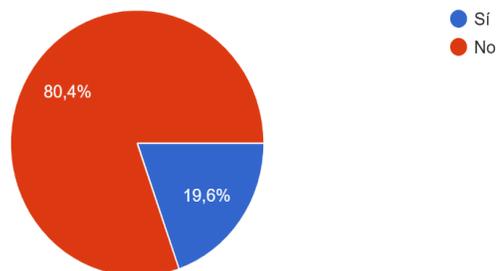
56 respuestas



##### Grafica 2. Participación en actividades Culturales

¿Participas en actividades culturales ofrecidas por la biblioteca?

56 respuestas



##### Grafica 3. Motivos de la no participación en actividades culturales.

Si su respuesta anterior fue No (negativa), ¿por cuál de estos motivos no participas?

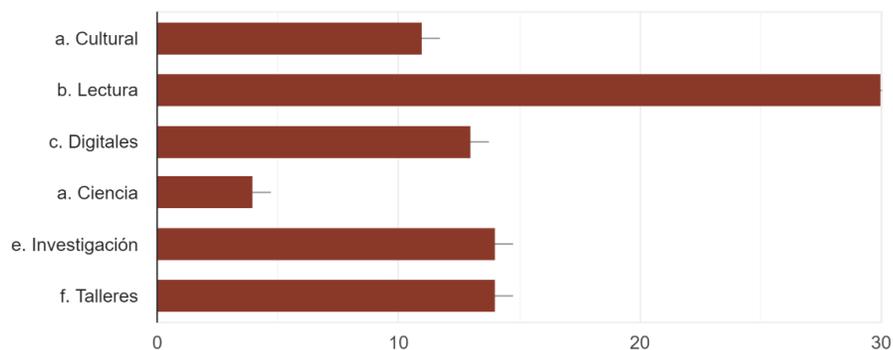
56 respuestas



**Grafica 4. Participación en las diferentes áreas de la biblioteca a nivel general.**

¿En cuáles de estas actividades que ofrece la biblioteca participa o ha participado?:

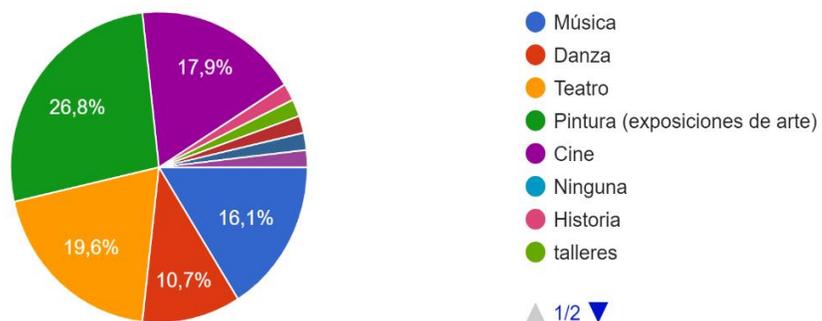
56 respuestas



**Grafica 5. Interés sobre actividades culturales**

¿Cuál de estas actividades culturales al interior de la biblioteca son de tu interés?

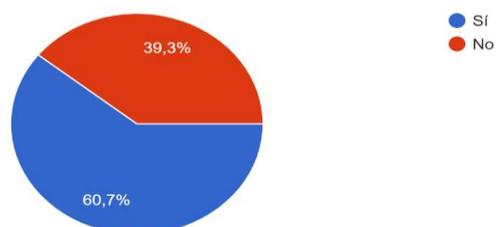
56 respuestas



### Grafica 6. Autopercepción sobre participación ciudadana.

¿Consideras que haces parte de la participación ciudadana?

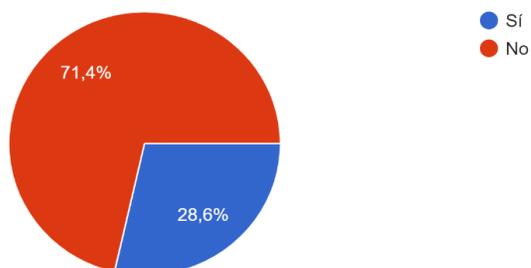
56 respuestas



### Grafica 7. Divulgación asertiva sobre portafolio de servicios.

¿Te enteras fácilmente de los servicios que te ofrece la biblioteca?

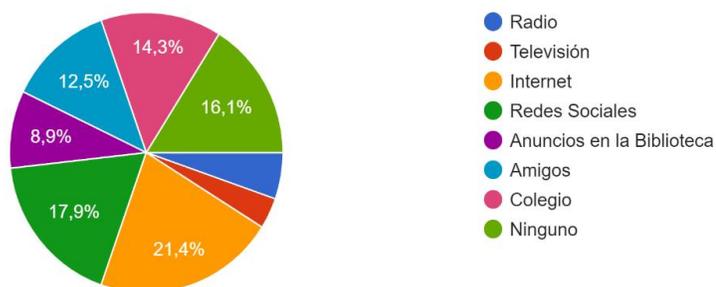
56 respuestas



### Grafica 8. Medio de divulgación sobre portafolio de servicios.

¿A través de cual medio te enteras de los servicios y programación de actividades de la Biblioteca?

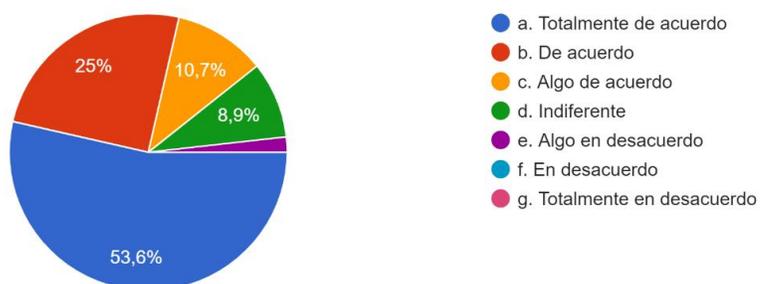
56 respuestas



### Grafica 9. Importancia sobre cultura en la localidad.

¿consideras importantes las actividades culturales en tú localidad?

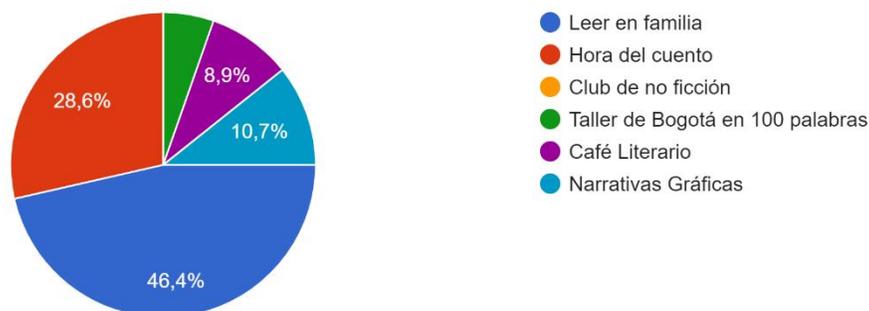
56 respuestas



## Grafica 10. Conocimiento sobre programas del portafolio de servicios para jóvenes

¿Cuál de estos programas que diseña la Biblioteca, para la población joven, conoces?

56 respuestas



## 7 Resultados Finales

### 7.1. Discusión Sobre el Problema de Forma Exploratoria Dentro del Componente de Instrumentos

#### 7.1.1 Perfil y caracterización de la Organización/ comunidad / grupo social

**Antecedentes de la organización.** La Biblioteca Pública el Tintal, abrió sus puertas el 23 de junio de 2001 y se inauguró el 29 de junio del mismo año. Se constituyó como una de las Bibliotecas Mayores de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá a través del proyecto BIBLORED. Diseñada por el arquitecto Daniel Bermúdez, la construcción es resultado de la reutilización de una antigua planta de transferencia de basuras que se convirtió en la edificación actual.

Ubicada en una zona de expansión de Bogotá, rodeada por barrios populares y humedales, la Biblioteca Pública El Tintal se encuentra sobre la Av. Ciudad de Cali, al sur-occidente de la ciudad. Igualmente, la Biblioteca cuenta con rutas, caminos vecinales como “La Alameda el Porvenir”, La Avenida Ciudad de Cali, la Ciclo ruta entre otros lo que hace fácil su acceso.

Desde su apertura, ha atendido a más de 1.500.000 usuarios, pertenecientes a las localidades de: Kennedy, Bosa y Fontibón. Estas localidades cuentan con 1.700.000 habitantes. La Biblioteca es una organización, que brinda acceso al conocimiento, la información y la cultura por medio de servicios y programas, que están diseñados de acuerdo con las necesidades de sus usuarios.

De acuerdo con las estadísticas oficiales en las tres localidades priman los estratos 1, 2 y 3, así como la presencia de pandillaje y violencia en el sector, parte de los factores determinantes de la realidad social en donde vive. Sin embargo, la Biblioteca se ha constituido como un punto alternativo y de reencuentro de los valores y habilidades asociadas a la construcción de ciudadanía, posibilitando el acceso a los libros, la tecnología y la cultura. La característica principal de estas localidades es que priman las industrias, así como el Centro de Abastos más importante de la ciudad en el que confluyen los agricultores, comerciantes y compradores dando una dinámica a la economía de la zona. También se destaca el interés en la promoción de las distintas manifestaciones culturales que se gestan dentro de éstas, circunstancia que hace de la Biblioteca un centro cultural atractivo para sus habitantes.

Niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidades físicas acuden a los servicios y actividades de la Biblioteca convirtiéndola día a día en un Centro de Desarrollo Social y Comunitario.

**Objeto de la organización.** 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.

Al 2021, 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.

Dentro de los Objetivos sociales encontramos los siguientes principios y valores:

- ★ Acceso de las personas de manera libre y gratuita a las Bibliotecas y a los servicios bibliotecarios.
- ★ Reconocimiento a los diferentes grupos poblacionales como sujetos de derechos.
- ★ Fácil acceso de todas las personas a los programas, proyectos y actividades realizadas.
- ★ Vinculación y respeto por las diferentes expresiones culturales presentes en el territorio.
- ★ Generación de espacios donde las personas interesadas en el cumplimiento de los propósitos del Proyecto BiblioRed, participan e inciden en la construcción de nuevos programas cuando sean demandados o en el mejoramiento de los existentes.
- ★ Definición de procesos y procedimientos claros para la ejecución, distribuyendo funciones, responsabilidades y roles de los participantes.
- ★ Todas las acciones que se realicen en desarrollo de los programas del Proyecto BiblioRed deben evaluarse antes, durante y después, de tal manera que permita su ajuste y mejora en pro de los propósitos acordados.
- ★ Vinculación de diferentes áreas del conocimiento y desarrollo de acciones que se complementen entre sí.

- ★ Desarrollo de programas, proyectos y actividades que puedan adaptarse y responder de manera diferencial a las necesidades de los grupos poblacionales que interactúan en el territorio incluidas las personas con capacidades especiales.
- ★ Trabajo mancomunado con las organizaciones públicas, privadas, mixtas y comunitarias, locales, regionales, nacionales e internacionales interesadas en el cumplimiento de los propósitos del Proyecto BiblioRed.
- ★ Uso de diferentes medios de información y comunicación para que las personas conozcan los programas, los medios y las maneras de participar en ellos.
- ★ Uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación que faciliten el desarrollo de los programas del Proyecto BiblioRed.
- ★ Generar debates y reflexiones sobre los temas de interés general como base para la convivencia en sociedad y la construcción de nuevos conocimientos y propuestas de desarrollo.
- ★ El Proyecto BiblioRed considera la investigación y la creación como elementos fundamentales de su quehacer para la construcción de sentidos, relaciones, procesos y proyectos innovadores que dan cuenta de las demandas y exigencias de las bibliotecas públicas y de las comunidades.

**Portafolio de servicios.** A continuación, figuras y características

## Servicios bibliotecas públicas



*Figura 2* Portafolio principal de la biblioteca pública. Fuente: Los servicios básicos en las bibliotecas públicas (Red Nacional de Bibliotecas Públicas. p 9)

### Características:

- Están asociados a actividades
- Deben responder a unos procesos de planeación y/o diseño
- Cuenta con metodologías para su desarrollo
- Responden a una programación intencional y sistemática
- Se evalúan en términos de impacto (transformación de prácticas)
- Se mide por indicadores de cobertura

- Se segmentan por grupos poblacionales

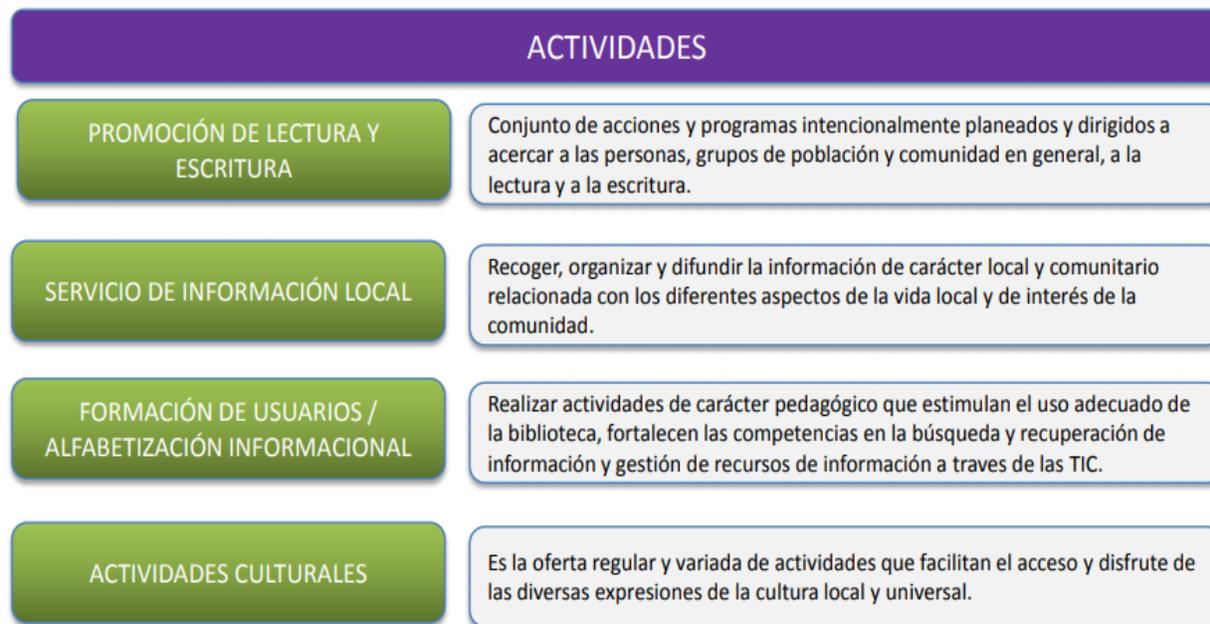


Figura 3. Los Servicios en las Bibliotecas Públicas. Fuente: (Red Nacional de Bibliotecas Públicas. p 11)

La extensión bibliotecaria más que un servicio es una estrategia para extender los servicios que presta la biblioteca aquellas poblaciones que por diversas razones (económicas, sociales, geográficas, entre otras) no pueden asistir a la biblioteca pública. En este sentido, la biblioteca despliega sus servicios a través de la extensión bibliotecaria en forma de cajas o maletas viajeras, préstamo de materiales y/o actividades de lectura, escritura o culturales.

### 7.1.2 Selección del instrumento

**7.1.2.1 Mercadeo Social.** Se ha escogido para cumplir con los objetivos del presente proyecto, ya que nos ayuda a llegar a la población objetivo, se puede personalizar el

mensaje que se quiere transmitir y los más importante, ayuda a crear cambios mayores y duraderos en el comportamiento de la población.

#### 7.1.2.2 Diagnóstico de tendencia

- Problema a solucionar

Baja participación de los jóvenes entre 14 y 16 años de la localidad de Kennedy, en los espacios culturales que ofrece la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella.

- Causas que suscitan el problema

Deficiencias en las estrategias de posicionamiento frente a la población objetivo.

Canales de comunicación poco asertivos

Disponibilidad de tiempo de la población objetivo para la participación en las actividades culturales de la Biblioteca pública.

- Análisis de posibles situaciones que afectan el proyecto.

Novedades en lineamientos sobre estrategias y políticas administrativas de la Biblioteca.

No tener la capacidad de recolectar la información base de las encuestas de la población objetivo.

Limitaciones en la obtención de información desde la fuente autorizada por la Biblioteca.

#### 7.1.2.3 Generación de productos y servicios innovadores

- Enfoque (objetivos – logros)

Objetivo General: Diseñar estrategias multimediales ampliando las acciones de marketing social, con el fin de promover la participación de los jóvenes en los espacios

culturales de la localidad Kennedy con respecto al portafolio de servicios de la biblioteca pública Manuel Zapata Olivella.

Objetivos Específicos: Identificar el comportamiento que queremos cambiar, identificar la audiencia, identificar las barreras que se oponen al cambio, reducir las barreras que se opongan al cambio, se hará una prueba anticipada de ideas con un grupo reducido de personas y se modificará los planes de acuerdo a los resultados.

- Generación de estrategia de marketing:

A través de herramientas de inteligencia artificial y con el apoyo de plataformas Google, YouTube y Facebook, contratar la emisión de mensajes cortos (5 a 10 segundos) con información de impacto para la población objetivo. En estos mensajes los contenidos serán diseñados estratégicamente para captar la atención de la población objetivo y promocionar eventos especiales de la Biblioteca; así mismo, estas plataformas llevarán los enlaces al sitio web de la biblioteca y otro link de interés que acercarán la biblioteca a la población objetivo.

Utilizando las bases de datos de usuarios y contemplando las políticas de habeas data, difundir a través de mensajes de texto contenidos, eventos y enlaces a cuentas de redes sociales como Instagram y Facebook.

Apoyados en plataformas sincrónicas como Facebook Live, Zoom, Meet, entre otros; convocar a la población objetivo a eventos o transmisiones con contenidos de interés cultural.

- Análisis de las estrategias de marketing.

Contar con una estrategia comunicacional que aborde integralmente todos los canales de comunicación de la Biblioteca es fundamental, y ello permite:

- ✓ Identificar y entender a toda la población (público), tanto los internos como externos, en el ámbito online y presencial.

- ✓ Definir diversos planes de acción para la población objetivo.
- ✓ Identificar los riesgos que amenazan la participación en los espacios culturales de la Biblioteca y definir como se actuara frente a escenarios adversos.
- ✓ Definir los objetivos de nuestra comunicación, qué estamos comunicando y por qué.
- ✓ Las redes sociales son muy importantes en esta estrategia ya que son plataformas que tienen un alcance e impacto masivos entre los públicos de nuestro interés.

#### 7.1.2.4 Matriz del plan de mercadeo

- Diseño de las estrategias de mercadeo: A través del mercadeo social se generará diferentes estrategias tecnológicas con función educativa e informativa para los jóvenes logrando la participación activa a los espacios culturales de la Biblioteca Pública el Tintal. Para lograr el propósito se tendrá en cuenta la estrategia de plataformas virtuales como app, canales de comunicación, redes sociales que apoyen la divulgación y promoción a estos espacios, aunque dentro de la Biblioteca ya existen una estrategia tecnológica como es BiblioRed no han sido clara para el tipo de población en la que se está trabajando, por tal razón se considera que esta propuesta del proyecto permitirá que la Biblioteca tenga un puente de comunicación más directa con los jóvenes para que ellos sean partícipes de estos servicios aprovechando los espacios lúdicos, recreativos y educativos.

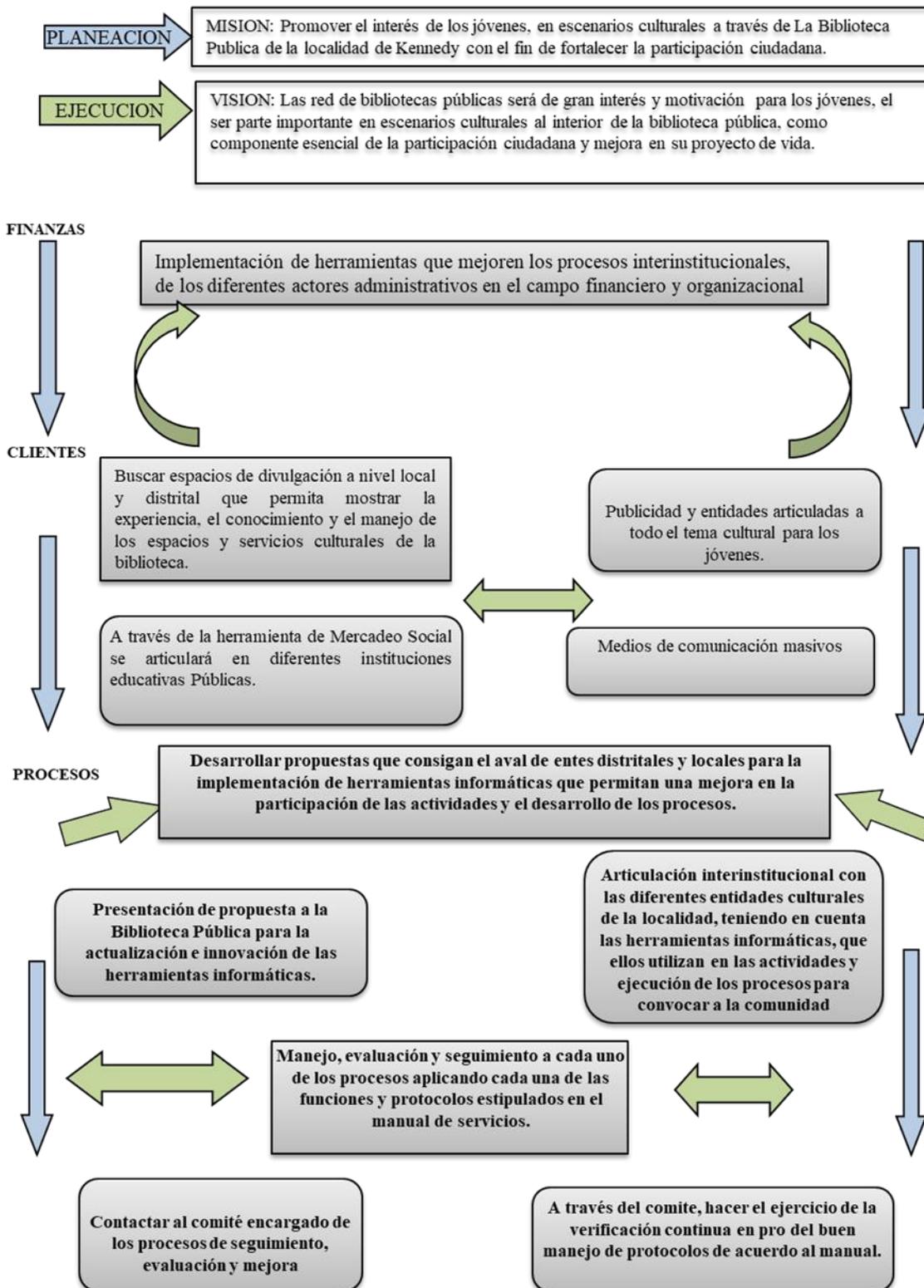
- Análisis de oportunidades:

En este proceso el análisis permite determinar qué posibilidades existen de transformar el nivel de participación de los jóvenes en las actividades culturales de la biblioteca pública de su localidad.

Con la información obtenida se podrá tener una evaluación global de la oportunidad que presenta el mercado. Según sea el resultado se podrá saber si es conveniente crear nuevas estrategias y cuáles serían sus características.

A continuación, se presenta la figura del mapa estratégico después de haber trabajado en la cadena de valor, matriz EFE, matriz EFI y matriz DOFA.

MAPA ESTRATEGICO



## FORMACION

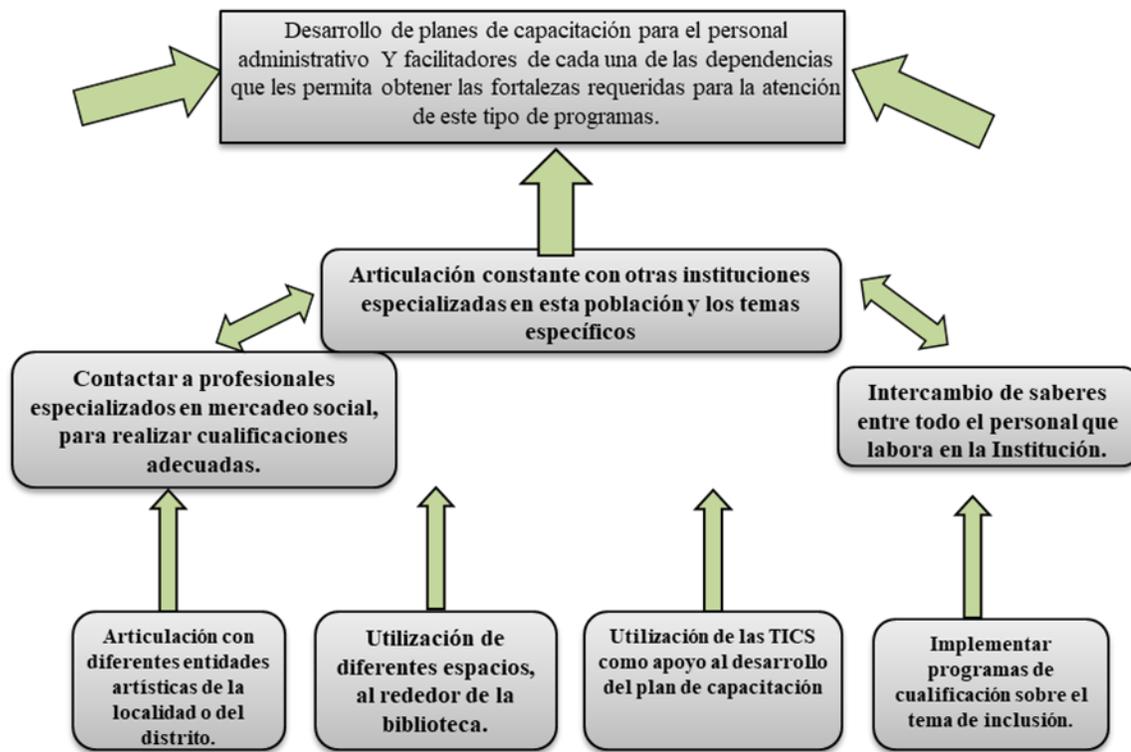


Figura 4 Análisis de oportunidades. Mapa Estratégico Fuente: elaboración propia.

- Generar innovación en los manejos tecnológicos

Al contactar a profesionales especializados en mercadeo social, para realizar cualificaciones adecuadas que permitan hacer uso de las TICS, a través de la herramienta de mercadeo social, en búsqueda del buen manejo y conocimiento de las mismas, así mismo desarrollar planes de capacitación para el personal administrativo y facilitadores de cada una de las dependencias que les permita obtener las fortalezas requeridas para la divulgación de los servicios culturales.

- Buscar espacios de divulgación que permita mostrar los servicios y espacios culturales de la biblioteca.

Los espacios que se pueden tener en cuenta para promover y proponer que el portafolio de servicios culturales esté al alcance de los jóvenes serían a través de la articulación interinstitucional con colegios y entidades del distrito haciendo promoción y divulgación de los diferentes lugares culturales, artísticos y de recreación locales y distritales.

- Crear plan de trabajo en equipo, asignando tareas y responsabilidades que hagan parte al objetivo.
- Contactar al comité encargado de los procesos de seguimiento, evaluación y mejora.
- Presentación de propuesta a la Biblioteca Pública para la actualización e innovación de las herramientas informáticas.
- Desarrollar planes de capacitación para el personal administrativo y facilitadores de cada una de las dependencias que les permita obtener las fortalezas requeridas para la atención de este tipo de programas.
- Manejo, evaluación y seguimiento a cada uno de los procesos aplicando cada una de las funciones y protocolos estipulados en el manual de servicios
- Presentación de propuesta a la Biblioteca Pública para la actualización e innovación de las herramientas informáticas.

A través del diseño e implementación de estrategias comunicativas y visuales con las que podremos llegar a promover e incrementar el interés y la participación activa de los jóvenes, en los espacios culturales que ofrece la biblioteca mejorando la participación ciudadana; la propuesta está basada en ampliar las acciones de marketing social, que

promuevan los diversos programas culturales de BiblioRed como: las artes, la lectura, programas como La hora del cuento, Leer en familia, El rincón de los abuelos, Talleres de escritura, Club de lectura infantil, Leo con mi bebé y programas para población con discapacidad visual como Oigo, siento y me comunico, también desde la situación que estamos viviendo el sistema de Bibliored ha promocionado talleres artísticos, virtuales para niños, niñas y jóvenes, taller de baile, Game Engines (motor de video juegos) y emprendimiento en video juegos para jóvenes, entre otros.

- Programa del mercadeo: promoción y posicionamiento:

La finalidad de promocionar y posicionar las estrategias tecnológicas mencionadas anteriormente, tiene como propósito presentar a la Biblioteca el por qué y el paraqué es importante estas estrategias puesto que no es muy clara la información de los servicios y en ocasiones no llega de manera directa, por lo tanto, se pretende acercar a la población objetiva a estos espacios culturales de una manera didáctica y lúdica, logrando la participación activa de los mismos.

- Organización y control: impacto

Ampliando esta propuesta con la penetración de los jóvenes en el resto de bibliotecas de las diferentes localidades donde se propone generar una evaluación y de nuevo una encuesta estratégica que permita identificar si la propuesta de mercadeo social fue alcanzada y si tuvo impacto en la población objetiva. Por lo tanto, se tendrá en cuenta el apoyo de otras entidades que hacen referencia a la promoción de los servicios de la Biblioteca Publica el Tintal para lograr un análisis del impacto alcanzado de manera

positiva o cómo generar nuevas estrategias si se evidencia que no se logró para mejorar dicho objetivo del proyecto.

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

#### **7.1.3.1 Aspectos a mejorar o fortalecer y Estrategias de mejoramiento o fortalecimiento.**

Después de aplicar la encuesta de percepción a 56 jóvenes en rangos de edad de 14 a 16 años, se logró evidenciar que los indicadores más altos muestran un porcentaje de 71.4% donde no hacen uso de la biblioteca porque no se enteran fácilmente de los servicios que presta la misma, el 80, 4% no participan nunca de las actividades culturales que ofrece la biblioteca, y el 78% esporádicamente han utilizado la biblioteca, identificando que las causas que generan el problema de la baja participación están muy relacionadas con el acceso y la información asequible al portafolio de servicios que ofrece la biblioteca.

Al observar las gráficas y el resultado obtenido de las mismas, se analizó que, aunque la biblioteca cuenta con varias redes para acceder a la ciudadanía en general, debe robustecer sus estrategias de promoción y divulgación, en las actividades culturales efectivas para la población juvenil, ya que la mayoría apuntan a las propuestas de lectura.

Al ser la biblioteca un bien público que fomenta la interacción social, el acceso a la cultura, el conocimiento, el esparcimiento y la inclusión digital, a través de la herramienta de Mercadeo

Social se diseña e implementa acciones de marketing social con estrategias comunicativas y visuales, con el fin de promover el interés por la participación activa de los jóvenes.

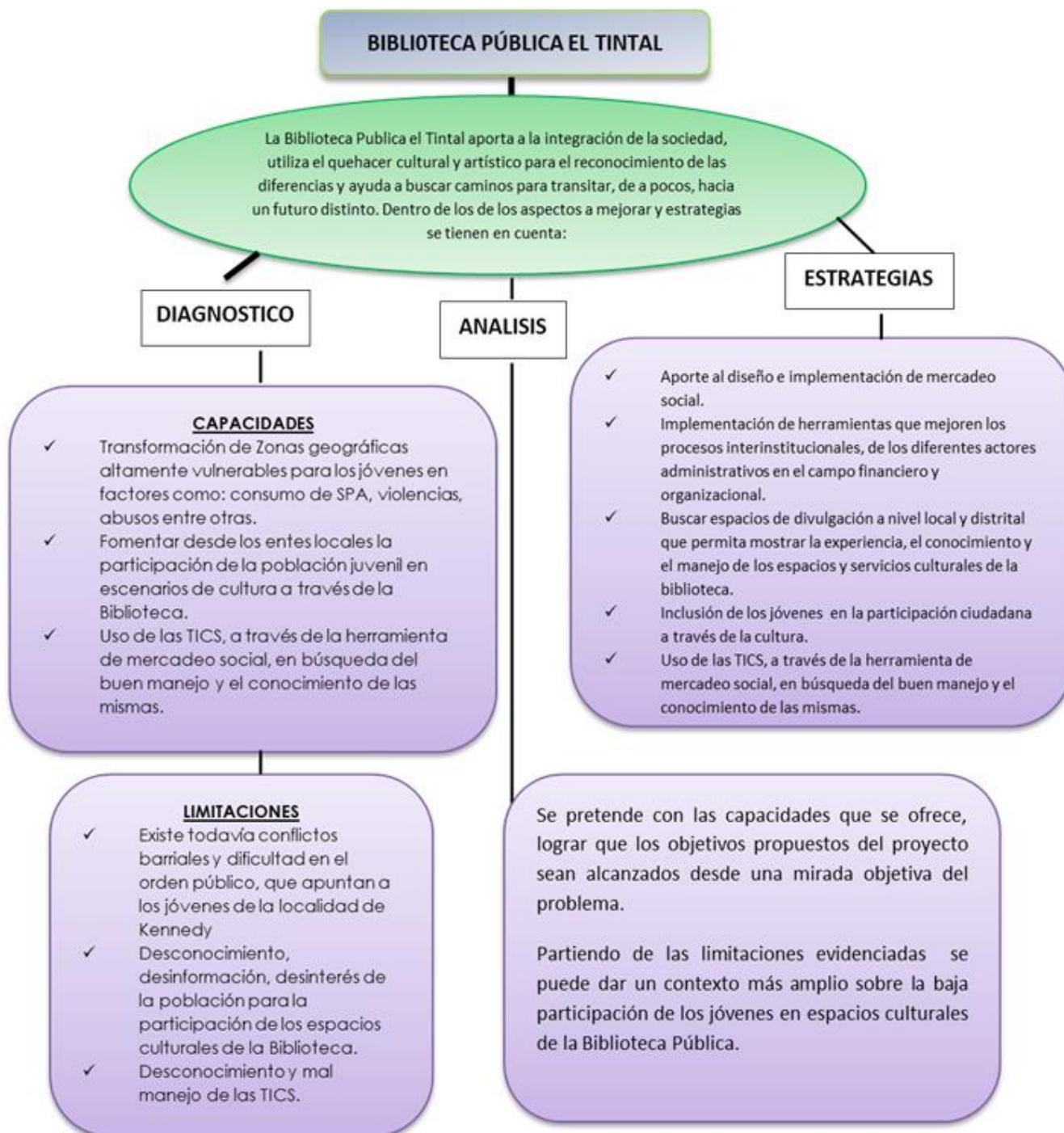


Figura 5. Estrategias de mejoramiento. Fuente: Elaboración Propia

### 7.1.3.2. Alcance de su aplicación

El alcance de este proyecto está delimitado a la localidad de Kennedy como objeto de estudio, al identificar las barreras de la participación de los jóvenes que estudian en el colegio Gabriel Betancourt Mejía jornadas mañana y tarde del barrio el Tintal, se mejoran los procesos de servicios a través de la implementación de herramientas de marketing para optimizar la divulgación de programas culturales de la biblioteca a nivel local, promoviendo la participación ciudadana a través de los mismos, siendo así el medio para articular estas herramientas de Mercadeo Social en las instituciones educativas Públicas en grupos de jóvenes de 14 a 16 años específicamente con acciones encaminadas a fortalecer la participación activa de la comunidad en busca de su propio desarrollo, y en el ejercicio pleno de sus derechos; así, se espera que con la contribución de todos y a través de la participación, se haga posible una sociedad democrática que beneficie las oportunidades de desarrollo de los jóvenes y aumente las capacidades de los adultos para mejorar su calidad de vida.

### 7.1.3.3. Escenario de aplicación

Para la implementación de este proyecto se requiere un escenario de aplicación en el que rijan de forma efectiva una presentación y divulgación asertiva y visible por medio de estrategias de marketing que permitan el desarrollo de escenarios atractivos para la juventud, consintiendo que accedan desde diversos espacios para la construcción del conocimiento y el empoderamiento cultural, así se lograría que la percepción de este lugar se proyectara y posicionara en la memoria de sus diversos usuarios reales y potenciales. Es necesario que ellos tengan presente que esta institución es proveedora de recursos y servicios de información que aportan al desarrollo social y a la generación de nuevos conocimientos donde se ofrecerle a cada grupo los

recursos y servicios que más buscan para prestarlos de la manera en que más les satisface; respondiendo así a sus necesidades, gustos y expectativas. Todo esto soportado en la adecuada orientación del manejo, evaluación y seguimiento a cada uno de los procesos aplicando en las funciones y protocolos estipulados en el manual de servicios de forma que cuenten con infraestructura y personal necesario y suficiente para la operación del mismo. Así mismo se requiere de los siguientes factores:

- Tiempo: 12 meses de implementación de acciones de marketing social.
- Recursos económicos: Ayudas económicas e incentivos de los organismos internacionales para el fomento de la cultura en las bibliotecas públicas.
- Apoyo directivo, táctico u operativo: Intercambio institucional en relación a saberes y experiencias que conllevan a la elaboración de proyectos que ayudan a este tipo de población.
- Logística: La posibilidad de impulsar un trabajo articulado para fortalecer la divulgación de los programas y servicios que se tienen hacia esa población.

## 7.1.3.4.Indicadores / Métricas de seguimiento y control

	<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>
<p><b>Finalidad- Objetivo de desarrollo</b></p> <p>Contribuir en la promoción de la participación en espacios culturales de la biblioteca, implementando nuevas formas de transformación social a través de la ciudadanía juvenil.</p>	<p>Porcentaje de participación de esta estrategia, en el total de acciones generadas con fines de promoción.</p>	<p><b>Efecto</b></p> <p>Medición de logros</p>
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Contribuir a través del diseño de estrategias del mercadeo social, al incremento de la participación de los jóvenes entre 14 y 16 años de la localidad de Kennedy, en los espacios culturales que ofrece la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella.</p>	<p>Porcentaje de incremento de la participación juvenil, luego de hacer entrega, de las estrategias del instrumento de mercadeo social a la Biblioteca.</p>	<p><b>Gestión</b></p> <p>Medir y hacer seguimiento sobre la ejecución</p>
<p><b>Componentes/ Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar las barreras de la participación de los jóvenes en los espacios culturales de la localidad Kennedy con respecto al portafolio de servicios de la biblioteca pública Manuel Zapata Olivella.</p>	<p>Identificación de barreras de los entrevistados y análisis de resultados luego de aplicar el instrumento.</p>	<p><b>Impacto</b></p> <p>Cambios que se producen en las estrategias de divulgación, luego del análisis de resultados</p>

<p><b>Actividades</b></p> <p>Convocatorias de promoción, a los jóvenes, con las diferentes estrategias de mercadeo social.</p>	<p>Porcentaje de incremento de la participación juvenil, luego de la divulgación del portafolio cultural de servicios de la biblioteca.</p>	<p><b>Producto</b></p> <p>Medir el progreso hacia el cumplimiento de los objetivos</p>
--	---	--

#### 7.1.3.5. Presupuesto y cronograma

<b>RUBRO</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Costos fijos</b>			
<b>Salarios</b>	\$ 1.479.684	\$ 12	\$ 17.756.208
<b>Servicios públicos</b>	\$ 100.000	\$ 12	\$ 1.200.000
<b>Otros gastos operacionales</b>	\$ 100.000	\$ 12	\$ 1.200.000
<b>Honorarios actualización digital</b>	\$ 150.000	\$ 12	\$ 1.800.000
<b>Costos Variables</b>			
<b>Material publicitario</b>			
<b>Diseño material impreso</b>	\$ 5.000.000	\$ 1	\$ 5.000.000
<b>Material impreso</b>	\$ 1.000.000	\$ 1	\$ 1.000.000
<b>Diseño material digital</b>	\$ 1.000.000	\$ 1	\$ 1.000.000

<b>Publicación material digital</b>	\$ 3.000.000	\$	1	\$ 3.000.000
<b>Gastos promocionales</b>	\$ 3.000.000	\$	3	\$ 9.000.000
<b>Honorarios</b>	\$ 500.000	\$	4	\$ 2.000.000
<b>Total costos anuales</b>				\$ 42.956.208
<b>Capital de inversión estimado</b>				\$ 12.000.000
<b>Capital de patrocinio requerido</b>				\$ 30.956.208

## Cronograma. Diagrama de Gantt

Fases	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
1. Establecimiento de objetivos y recopilación de información.	Crear plan de trabajo en equipo, asignando tareas y responsabilidades que hagan parte al objetivo.						
	Contactar al comité encargado de los procesos de seguimiento, evaluación y mejora de la biblioteca con el fin de establecer una evaluación inicial.						
2. Formación y sensibilización.	Presentación de propuesta a la Biblioteca Pública para la actualización e innovación de los procedimientos a través de marketing.						
	Desarrollar planes de capacitación para el personal						

	administrativo y facilitadores de cada una de las dependencias que les permita obtener las fortalezas requeridas para la atención de este tipo de programas enfocados a los jóvenes.						
3. Control, seguimiento y análisis.	Manejo, evaluación y seguimiento a cada uno de los procesos aplicando cada una de las funciones y protocolos estipulados en el manual de servicios de la biblioteca.						
	Análisis de resultados por medio de indicadores que permitan evidenciar los avances y procesos a mejorar sobre las estrategias aplicadas.						

Tabla 2 Cronograma. Diagrama de Gantt Fuente: elaboración propia.

## 8. Conclusiones y Recomendaciones

Al tener en cuenta los objetivos del proyecto, se logró identificar, en cuanto a la distribución del tiempo de los jóvenes, que no se encuentra mayor interés por actividades que incluyan espacios culturales que ofrece la biblioteca, y además, el desconocimiento de los servicios que ofrece la biblioteca son algunos de los motivos por los cuales los jóvenes no asisten a dichas actividades, esto nos permite deducir que la promoción y difusión de las campañas de esta entidad pública no están teniendo el impacto que se necesita para llegar a la población juvenil, ya que sus canales de comunicación, por lo general apuntan a los programas relacionados a la lectura.

Dicho esto, los resultados de las encuestas realizadas a los jóvenes hombres y mujeres en un rango de edad de 14 a 16 años en un estrato socioeconómico medio, arrojaron que la biblioteca debe ser más efectiva y promover sus actividades culturales por medio de estrategias de mercadeo como el uso del internet, las redes sociales y la articulación con otras entidades que permitan ofertar programas para jóvenes, generando un mayor interés de participación ciudadana en categorías como la música, el arte y teatro.

De esta manera se pretende incrementar el interés de asistir a estos espacios, que actualmente vienen generando cambios para la vinculación no solo de niños y adultos, sino para la población juvenil pensando en sus necesidades y motivaciones, con el fin de fortalecer los programas que existen en el portafolio cultural de la biblioteca pública el Tintal, aumentando la participación efectiva, continua y de grata recordación para trascender en el tiempo.

Se puede concluir que la población juvenil es pieza clave para la formación educativa y cultural de toda una sociedad donde el sentido de pertenecía y la participación ciudadana son

bases fundamentales para lograr un aprendizaje significativo a través de los espacios culturales de la Biblioteca Pública el Tintal de la Localidad de Kennedy. Estos espacios públicos y culturales no son solo de préstamos de libros si no va más allá de un concepto de Biblioteca y que los jóvenes deber ser protagonistas y participes de estos espacios de convivencia por los bienes públicos que deben ser del disfrute de todos y todas, además de formación de públicos que se transforman en las actividades culturales cuyos mensajes e interacciones permiten el desarrollo de habilidades ciudadanas. Por lo tanto es importante tenerlos en cuenta en permitirles que conozcan y disfruten de ellos, para esto se propuso la estrategia de mercadeo social que permitirá divulgar y promocionar los servicios de las mismas aunque por la situación mundial que estamos pasando por el COVID-19 no se logró desarrollar más detalladamente ya que al estar en aislamiento preventivo obligatorio no se pudo hacer un acercamiento directo con los jóvenes pero se realizó con las alternativas tecnológicas que permitió generar la propuesta del proyecto “Estrategia de mercadeo social para la promoción del interés por la participación de jóvenes de 14 a 16 años de edad, en escenarios culturales a través de la Biblioteca Pública el Tintal Manuel Zapata Olivella Localidad de Kennedy, Bogotá”. Por lo tanto, se pretende dejar esta propuesta mencionada anteriormente como posible herramienta fundamental para así disminuir la baja participación de los jóvenes.

El conocimiento y los servicios que ofrece esta estrategia no tiene el alcance de difusión suficiente, ocasionando el desconocimiento que algunos jóvenes tienen o la falta de interés de los mismos por los programas culturales brindados, por tal motivo se requiere implementar el mercadeo social para lograr ampliar el conocimiento de este y otros servicios. Este proyecto se interesa por saber cuáles son las causas de la baja participación teniendo en cuenta la importancia de estos escenarios para el desarrollo de la participación ciudadana, los cuales son armónicos

para la sociedad ya que ponen al servicio de la comunidad los medios culturales y son facilitadores en los procesos de mejoramiento de la calidad de vida, pues constituyen un espacio para la convivencia y el sano esparcimiento, proporcionando las herramientas para conocer e interpretar mejor y de manera autónoma el entorno social en el que se desenvuelven.

La Red de Bibliotecas Públicas se propone cumplir con un papel central en la cultura ciudadana al fomentar acciones encaminadas a fortalecer la participación activa de la comunidad en busca de su propio desarrollo, y en el ejercicio pleno de sus derechos.

Por lo anterior, puede decirse que los espacios públicos que el Estado pone al servicio de la ciudadanía, como las bibliotecas, son medios para que los jóvenes se identifiquen y formen como sujetos que aprenden a relacionarse con los demás y con la sociedad, a tomar decisiones, a participar, a ser libres, a valorar la igualdad y la diferencia, a compartir, a pensar y actuar en grupo y por el grupo. Ello significa que los jóvenes aprenden a ser sujetos sociales. Es por este motivo que, sin la participación de los jóvenes, difícilmente se construye ciudadanía, si los jóvenes, sin importar cuales sean sus condiciones de vida, no participan, organizan o discuten sobre los asuntos que les conciernen, si no trabajan colectivamente, si no se enteran de lo que el Estado ofrece en programas y servicios, si no hacen valer sus derechos, difícilmente se construirán como ciudadanos responsables y con sentido de pertenencia.

## 9. Referencias Bibliográficas

BiblioSEO. (2012). Un concepto aproximado a la Biblioteca Pública. Obtenido de

<http://www.biblioSEO.com/2010/04/un-concepto-aproximado-la-biblioteca.html>

EcuRed. (s.f). Participación ciudadana. Obtenido de

[https://www.ecured.cu/Participaci%C3%B3n\\_ciudadana](https://www.ecured.cu/Participaci%C3%B3n_ciudadana)

En Red. (2018). Estrategias de creación colectiva de memoria en la Biblioteca Pública de Nueva

York. 012. Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Obtenido de

<https://bibliotecanacional.gov.co/es->

[co/Footer/Documents/Proyecto%20Uso%20y%20apropiacion%20de%20TIC%20en%20bibliotecas%20publicas/HistoricoBoletin/20180508\\_Boletin\\_12\\_ARTE\\_23x29cm.pdf](https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/Documents/Proyecto%20Uso%20y%20apropiacion%20de%20TIC%20en%20bibliotecas%20publicas/HistoricoBoletin/20180508_Boletin_12_ARTE_23x29cm.pdf)

Fuentes, J. (2013). Las bibliotecas públicas. Obtenido de

<https://soybibliotecario.blogspot.com/2015/05/las-bibliotecas-publicas.html?sref=pi>

Jaramillo, O. (2012). La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación

social desde la biblioteca pública procesos de transformación social desde la biblioteca pública. Revista Interamericana de Bibliotecología, 4.

Jelin, E. (1997). Freie Universitat Berlin. Obtenido de <https://www.lai.fu-berlin.de>

Juliao, C. (2011) El enfoque praxeológico. Obtenido de:

<file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/4.%20El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf>

Ley 397. (1997). Ley General de Cultura. Obtenido de

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/ley-397-de-1997-ley-general-de-cultura>

Ley de bibliotecas públicas. (2010). Ley 1379 de bibliotecas públicas, Una guía de fácil

comprensión. Obtenido 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)

f

Mañà Terré, T. (2002). Una biblioteca pública también para los jóvenes. Obtenido de La

biblioteca pública como espacio de integración ciudadana:

[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1181/1/com\\_243.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1181/1/com_243.pdf)

Montsrrat, J. (2014). La importancia y la apropiación de los espacios públicos en las ciudades.

Obtenido de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/222/329>

Orera, L. (2008). Reflexiones sobre el concepto Biblioteca. Saberes compartidos. Obtenido de

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/cdch/saberes/a1n2/art3.pdf>

Participación Ciudadana. (2016). Obtenido de

<https://participacioncomunitariavlgmn02.wordpress.com/2016/04/03/participacion-ciudadana/>

Read Global. (s.f). Our Story. Obtenido de <https://www.readglobal.org/who-we-are/our-story/>

Romero, J. (2013). Las bibliotecas públicas: crisis oportunidades y desafíos. (E. Alfagrama, Ed.)

Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/45675-

Texto%20del%20art%C3%ADculo-73325-2-10-20140715.pdf

Sanz, E. (s.f.). Ocho frases de Doris Lessing. (R. M. interesante, Editor) Obtenido de

<https://www.muyinteresante.es/cultura/arte-cultura/articulo/ocho-frases-geniales-de-doris-lessing>

Significados. (2018). Ciudadanía. Obtenido de: <http://www.significados.com>

UNESCO. (1997). Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública. Obtenido de

<https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-publica-1994>

Primaria. (2003). Un concepto Obtenido de

<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Santos (2018). Mercadeo Social. Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/marketing-social/>,

## Anexos

Recomendación para la publicidad del portafolio de servicios.

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS



**ARTE**  
Pintura





**MÚSICA**



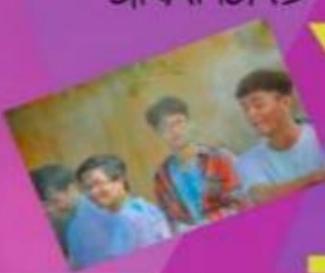
**DANZA**

- LEER EN FAMILIA
- HORA DEL CUENTO
- CLUB DE NO FICCIÓN
- TALLER DE BOGOTÁ EN 100 PALABRAS
- CAFÉ LITERARIO
- NARRATIVAS GRÁFICAS

**TEATRO**



**CINE**





**Horario**  
 Lunes: 2:00 p.m. - 8:00 p.m.  
 Martes a sábado: 8:00 a.m. - 8:00 p.m.  
 Domingo 9:30 a.m - 5:30 p.m.  
 Festivo no hay servicio



*Exposiciones de arte*



BIBLIOTECA PÚBLICA EL TINTAL MANUEL  
 ZAPATA OLIVELLA  
 AV. CIUDAD DE CALI NO. 6C - 09  
<https://biblored.gov.co/bibliotecas/biblioteca-tintal>

**VIVE TU CULTURA**  
CONECTATE CON  
BIBLORED

[HTTPS://WWW.BIBLORED.GOV.CO/](https://www.biblored.gov.co/)

**BIBLIOTECA PÚBLICA EL TINTAL MANUEL ZAPATA OLVELLA**  
AVENIDA CIUDAD DE CALI 06 C 09  
HORARIO: M - S : 8:00 AM A 8: PM / D : 9:30 AM A 5:30 PM  
CONTACTO: 3793550 / 4528975 / 45088560