

**Estrategia de Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional desde una Comunicación  
Participativa en la Red de Bibliotecas Públicas de Cali**

Paola Andrea Franco Alba

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH

Comunicación Social

2023

## Resumen

El presente trabajo de grado es una investigación – acción que trata sobre los objetivos y características de la optimización de recursos: estructura, equipos, roles, proyectos, formas de ejercer, cobertura territorial y prácticas como cumplimientos del objetivo social de las personas que laboran en la Red de bibliotecas públicas de Cali, a su vez la investigación de su comunicación interna y externa por medio de análisis en salidas a campo y entrevistas realizadas. Se observan falencias en comunicación interna de manera notoria en las coordinaciones nodales y en cuanto se refiere a tiempo y formas comunicación externa, fallas en la asignación de presupuestos e inconformidades con los roles asignados a cada colaborador para la ejecución del cronograma de los feriados estimados. Se recopila información a través de la técnica de la encuesta y entrevista a personal administrativo y dirigida especialmente a la coordinadora de comunicaciones, esto sirvió como orientación para realizar propuestas favorables que permiten establecer objetivos.

Es importante destacar la importancia de la disciplina como estudiante de modalidad virtual, debido que se requiere de organización y empeño para poder realizar acciones de campo que permiten desarrollar la investigación de manera más detallada cumpliendo con lo establecido en los cursos. Sin embargo, los espacios virtuales nos permiten desarrollar habilidades interpersonales, complementar la educación y fomentar el trabajo colaborativo entre estudiantes, a su vez las universidades son capaces de ofrecer diferentes formas metodológicas, en especial la Unad permitiendo que los estudiantes podamos consultar de manera oportuna las guías y recursos teniéndolos a nuestra disposición, encuentros sincrónicos por web conferencia con los directores de curso, un factor importante en relacionar las tecnologías en entornos educativos. Este tipo de modalidad a distancia permite de manera positiva un aprendizaje óptimo

promoviendo la lectura estimulando el pensamiento crítico, como estudiantes somos los únicos responsables del proceso de aprendizaje y tiempo, la diferencia es que con la modalidad virtual los tutores pueden innovar en sus clases y elegir varios formatos interactivos para hacerlas más dinámicas. A través del autoestudio se desarrolla la capacidad de dialogo una facultad que se adquiere y se necesita a lo largo de nuestras vidas.

***Palabras clave:*** comunicación, investigación, virtualidad, análisis, tecnologías.

### **Abstract**

This degree work is an action research that deals with the objectives and characteristics of resource optimization: structure, teams, roles, projects, ways of exercising, territorial coverage and practices such as fulfillment of the social objective of the people who work in the Network of public libraries of Cali, in turn the investigation of its internal and external communication through analysis in field trips and interviews carried out. Shortcomings in internal communication are clearly observed in nodal coordination and in terms of time and forms of external communication, failures in the allocation of budgets and disagreements with the roles assigned to each collaborator for the execution of the schedule of estimated holidays. Information is collected through the survey technique and interviews with administrative personnel and directed especially at the communications coordinator, this served as guidance to make favorable proposals that allow establishing objectives.

It is important to highlight the importance of the discipline as a virtual student, because organization and commitment are required to be able to carry out field actions that allow the research to be developed in more detail, complying with what is established in the courses. However, virtual spaces allow us to develop interpersonal skills, complement education and encourage collaborative work among students. In turn, universities are capable of offering different methodological forms, especially Unad, allowing students to consult in a timely manner the guides and resources having them at our disposal, synchronous meetings via web conference with course directors, an important factor in relating technologies in educational environments. This type of distance modality positively allows optimal learning by promoting reading and stimulating critical thinking. As students, we are the only ones responsible for the learning process and time. The difference is that with the virtual modality, tutors can innovate in their

classes and Choose several interactive formats to make them more dynamic. Through self-study, the capacity for dialogue is developed, a faculty that is acquired and needed throughout our lives.

***Keywords:*** communication, research, virtuality, analysis, technologies.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Conceptos en Contextos Socio comunicacionales .....	11
Informe de Identificación y Conceptualización.....	11
Acopio Organizativo y Comunicacional.....	19
Informe Socio práctico .....	19
Informe de Investigación .....	33
Proyección comunicacional .....	33
Fundamentos Conceptuales y Contextuales de la Estrategia Comunicacional de PSO.....	36
Conclusiones.....	41
Referencias Bibliográfica.....	42

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha descriptiva</i> .....	15
<b>Tabla 2</b> Observacion participante o <i>Diario de campo</i> .....	22
<b>Tabla 3</b> <i>Matriz de comparativa</i> .....	28

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Mapa de localizacion red de bibliotecas publicas de cali</i> .....	14
<b>Figura 2</b> <i>Sociograma inicial</i> .....	24
<b>Figura 3</b> <i>Sociograma final</i> .....	25
<b>Figura 4</b> <i>Matriz de posicionamiento</i> .....	26

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Carta de intención</i> .....	44
<b>Apéndice B</b> <i>Carta de aprobación</i> .....	45
<b>Apéndice C</b> <i>Enlace entrevista inicial</i> .....	46
<b>Apéndice D</b> <i>Preguntas Cualitativas</i> .....	47
<b>Apéndice E</b> <i>Registro Fotográfico</i> .....	48
<b>Apéndice F</b> <i>Enlace entrevista cualitativa</i> .....	50
<b>Apéndice G</b> <i>Enlace video devolución validación estrategia</i> .....	51

## Introducción

En el siguiente trabajo de investigación se realiza una actividad de investigación, inicialmente de procesamiento de análisis y datos, en donde se utilizó el sociograma como herramienta para el análisis de las redes sociales y las relaciones entre los conjuntos de acción para comprender los distintos tipos de relación y niveles de interacción de las organizaciones con su entorno social.

El estudio de análisis y datos se ejecutó con la organización la Red de Bibliotecas Públicas de Cali que hace parte de secretaria de cultura, a la cual se realizó matriz comparativa, teniendo en cuenta los objetivos y roles de sus colaboradores y alianzas.

A su vez se encontrará una estrategia comunicacional para el fortalecimiento organizativo en perspectiva de red social para ejercer dinámicas comunicativas para la organización social escogida e investigada por la estudiante, por medio de una investigación acción con perfil socio práctico, con la cual se propuso ganar el interés de integrantes de la PSO, logrando la participación e Intercambio entre PSO e investigador.

Enseña un sociograma final con los niveles de las relaciones comunicativas desde su realidad, es importante conocer este paso debido que no sabríamos como resolver o generar una estrategia comunicativa desde y hacia sus integrantes sin esta misma, permite conocer sus influencias de poder y como se articulan sobre su terreno, analizando la información recibida y desarrollando con los participantes un proceso de autoaprendizaje en sus relaciones.

Esta investigación-acción permitió dar por terminado la opción de grado promoviendo un ejercicio realizado en la red de bibliotecas públicas de Cali como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, amplia estrategia de Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional desde una comunicación participativa.

## Conceptos en contextos socio comunicacionales

### Informe de identificación y conceptualización

Con la red de bibliotecas públicas de Cali se construye ciudad a través de la tecnología, libros, cultura y el arte, se fomenta en los caleños el emprendimiento, conocimiento y convivencia; Además, forman líderes invitándolos a transformar la ciudad y explorar el mundo.

Las bibliotecas se pueden contribuir como espacios que disminuyen la tasa de alfabetismo ofreciendo procesos educativos para las comunidades, su creación nace de acuerdo con las necesidades tanto de un bien común como un contexto social.

En 1989 nace como iniciativa comunitaria y referente nacional conocer el trabajo de la red de bibliotecas sobre la construcción de tejido social para la democratización de la información y el conocimiento. Por esta razón es importante primero conocer cómo nace y porque son importantes las bibliotecas en Colombia y cuál es la historia de la red de bibliotecas públicas de Cali.

En 1774 nace la primera biblioteca pública en Colombia llamada la biblioteca nacional y fue la primera biblioteca pública en América, en aquellos años la biblioteca era publica en teoría y solo la elite en su momento podía acceder al conocimiento que esta ofrecía.

Colombia se ha caracterizado por un país desigual, con un nivel alto en violencia, lucha de poder y con un conflicto interno que no para, este termina perjudicando la educación, los jóvenes y adolescentes al no tener posibilidades de crecimiento personal y laboral.

Bibliotecas Comunitarias, una iniciativa popular:

La alcaldía de Santiago de Cali (2015) señala que “A finales de los años ochenta, surgieron las dos primeras iniciativas populares que buscaban una respuesta a la necesidad de información y oferta cultural de los barrios: la biblioteca comunitaria Isaías Gamboa del Barrio Berlín y la biblioteca comunitaria del Barrio Obrero.”

Posteriormente la comunidad convoca al Estado para apoyar otras iniciativas de bibliotecas comunitarias, y es así como se establece una primera alianza, del cual en su momento surgieron 33 proyectos de bibliotecas comunitarias en Santiago de Cali. Hacia el año 1996 se realizan distintas reformas para fomentar y coordinar presupuestos para las bibliotecas comunitarias y darle continuidad a todo el municipio.

A partir de dicho año la dirección de cultura ejecutó procesos con alianzas para fortalecer objetivos comunes, obtener socios tanto del sector público como privado y lograr consolidar las bibliotecas como espacios convencionales para la comunidad. En el año 2000, una reforma modifica la denominación de Dirección de Cultura a Secretaría de Cultura y Turismo, para desarrollar el programa Red de Bibliotecas Públicas de Cali. Años más tarde separarían la cultura y el turismo para ser secretarías independientes, quedando la Red de Bibliotecas como un programa de la Secretaría de Cultura de Cali hasta la actualidad.

La biblioteca pública al servicio de todos:

Es así como en el artículo 2, numeral 13 en la ley de bibliotecas se define que la “Biblioteca pública es una institución de orden nacional, departamental, distrital o municipal, que pertenece o es organizada por el Estado en sus diversos niveles territoriales de conformidad con esta ley y con demás disposiciones vigentes”.

Hoy la red de bibliotecas públicas cuenta con 57 bibliotecas entre ellas (bibliotecas temáticas, bibliotecas en centros culturales, centrales didácticas y locales) una de ellas no convencional promotora de lectura.

Es muy importante conocer los agentes culturales vinculados a las bibliotecas ya que pertenecen a las comunidades donde éstas operan, es muy necesario e importante el proceso de capacitación y formación que llevan a cabo en bibliotecología, estrategias de promoción de

lectura y escritura, sistemas, organización comunitaria, formulación de proyectos y gestión cultural.

Su objetivo principal es prestar los servicios de apoyo a la gestión, para realizar actividades con los programas, planes y proyectos que se llevan a cabo en fechas especiales a través de la promoción de cultura por medio de alianzas públicas y privadas, un trabajo en conjunto por la ciudad y de la mano con líderes sociales.

Para acceder a todos los servicios que la red de bibliotecas ofrece es importante afiliarse a la llave del saber, del cual se accede de manera gratuita en cada uno de los distintos espacios ubicados en la ciudad de Cali, se dispone de eventos, contenidos multimedia (materiales impresos, audiovisuales o en línea) permitiendo ser consultados de manera libre por todos los usuarios.

Se puede encontrar, además, acceso a internet permitiendo que las personas puedan consultar lo necesario y comunicarse con el mundo, también se ofertan programas que permiten acercarse a la lectura y escritura, promoviendo la oferta de actividades de diversas expresiones de cultura (como el arte, pintura y oralidad).

Cada biblioteca elabora sus planes de acción lo que les permite enfatizar de acuerdo a la necesidad de su localidad, partiendo y diferenciándose de un sector a otro, las Bibliotecas Públicas hacen parte de un tejido institucional comunitario que la planifican los procesos beneficiarios de los aportes económicos que gira el Estado a los municipios para así ejecutar planes de desarrollo locales para las comunidades a nivel urbano y rural, teniendo un resultado con amplio reconocimiento bibliotecario como espacio social que se retroalimenta con las dinámicas y culturas de los distintos barrios y sus habitantes.

**Figura 1**

*Mapa de localización de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali*



*Fuente.* Archivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Santiago de Cali.

Cali cuenta con la red de bibliotecas públicas más grande del país consolidándose como espacios para la transformación social y la convivencia pacífica, se busca llegar a lugares donde su acceso es muy limitado y se cuenta con bibliotecas en todas las 21 comunas de la ciudad

**Tabla 1***Aspectos y características de la red de bibliotecas públicas de Cali*

<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de Práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objetivo social.	Grupos de lectura, escritura y oralidad. Grupos de jóvenes de servicio social realizan talleres para fortalecer estos hábitos en la comunidad caleña Grupos de apoyo de la Biblioteca conocido como GAB
Objetivos o intenciones de ayuda social.	Prestar los servicios de apoyo a la gestión, para realizar actividades con los programas, planes y proyectos que se llevan a cabo en fechas especiales a través de la promoción de cultura por medio de alianzas públicas y privadas, un trabajo en conjunto por la ciudad y de la mano con líderes sociales “FORTALECIMIENTO DE LOS HÁBITOS DE LECTURA Y ESCRITURA EN NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, JÓVENES Y ADULTOS DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI”
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	Reuniones estratégicas una vez por semana llamadas “comité técnico” Se enfocan en temas claves para su promoción, desarrollo de actividades, compartir opiniones o ideas, realizar planeaciones o convocatorias

Características de Participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).

El programa hace parte de la secretaria de cultura, gerencia principal por la Alcaldía de la ciudad, secretario y subsecretaria patrimonio y bibliotecas de infraestructura cultural. Esta entidad pública está integrada por una diversidad de profesionales, carreras afines con los contextos sociales que se abordan entre ellos se encuentran: Licenciados y magister en ramas como: (artística, literatura, ciencias sociales), profesionales es comunicación social, psicólogos, sociólogos, historiadores, etc.

Tamaño de organización de la OSP (Número de integrantes, cobertura territorial).

La Red de bibliotecas públicas de Cali está conformada por 57 bibliotecas, al momento 56 de ellas catalogadas como espacios públicos de la ciudad, en su mayoría ubicados en sectores de prioridad social y el #57 es un grupo de espacios no convencionales, alrededor de 10 promotores de lectura ubicados en diferentes puntos estratégicos de la ciudad para la promoción de la lectura principalmente donde no se pueden llegar a ellas.

#### Bibliotecas Temáticas:

- Biblioteca Patrimonial del Centenario:
- Biblioteca del Deporte y la Recreación
- Centro cultural y biblioteca Nuevo Latir
- Centro de Emprendimiento Cultural y biblioteca de la comuna 13
- Biblioteca de la Música Decepaz

Centros Culturales: espacios de encuentros comunitarios que cuentan con biblioteca, auditorios, zonas verdes y deportivas; en donde las comunidades concentran el trabajo de sus agrupaciones artísticas y culturales.

- Centro Cultural de la comuna 18
- Centro Cultural de la comuna 1
- Centro Cultural de la comuna 20
- Centro de Emprendimiento Cultural de la comuna 13
- Centro Cultural de Cali

Centrales Didácticas: se proyectan en la comunidad como polos de desarrollo para dinamizar la organización comunitaria en la gestión de sus propuestas educativas y ocupacionales; cuentan con recursos tecnológicos, educativos y culturales. El fortalecimiento y acompañamiento de procesos pedagógicos, culturales, institucionales y comunitarios, además de la formación de

agentes educativos y culturales son las líneas de acción de estos espacios creados por la Fundación Carvajal y adscritos a la Red de Bibliotecas Públicas de Cali.

- Central didáctica La Casona
- Central didáctica El Poblado
- Central didáctica El Vallado
- Central didáctica de Ladera

Bibliotecas locales: Ubicadas en la ciudad, las bibliotecas se han convertido en centros de referencia cultural en cada uno de los sectores además estos espacios son de acceso libre y gratuito para todos los ciudadanos y están sectorizadas en cinco nodos: norte, centro, ladera, distrito y rural. Son 56 espacios de puertas abiertas a la imaginación, al conocimiento y al encuentro comunitario.

La red de Bibliotecas Públicas de Cali se encuentra en el centro de la ciudad, Cra. 5 #6-5, San Pedro donde se realizará el trabajo investigativo, está ubicado en la comuna 3, teniendo como cobertura diferentes barrios, entre ellos:

El Peñón  
El Piloto  
La Merced  
Los Libertadores  
San Antonio  
San Cayetano  
San Juan Bosco  
San Nicolás  
San Pascual  
San Pedro  
Santa Rosa

Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.

Secretaría de cultura y alcaldía.

El programa Red de Bibliotecas Públicas de Cali, cuenta con una coordinadora general, coordinación de procesos LEO (lectura, escritura y oralidad), coordinador de servicios bibliotecarios, coordinador de llave del saber (Plataforma para registro de servicios y asistencia de las bibliotecas) Coordinación de primera infancia.

Coordinación de biblioteca digital, Coordinadora de comunicaciones y programación académica y cultural y promotores de lectura y agentes literarios.

---

*Fuente.* Elaboración propia de acuerdo con la información suministrada por la OSP.

## **Acopio organizativo y comunicacional**

### **Informe socio práctico**

Siguiendo los criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación en este trabajo de grado se propusieron diferentes entidades entre esas: ABC PRODEIN, Fundación SIDOC y Red de Bibliotecas Públicas de Cali.

Teniendo en cuenta los Conceptos de Comunidad y Sociedad de Ferdinand Tonnies “Fortalecer aspectos comunicacionales, compromiso mutuo entre la colectividad o comunidad”, se escogió la organización Red de Bibliotecas Públicas de Cali, para adelantar el trabajo del Diplomado en Construcción de Redes Sociales para la Comunicación. Posteriormente, se realizó ficha de información general y ficha descriptiva, por lo cual se tuvieron referentes académicos para los ítems relacionados con aspectos organizativos, comunitarios y comunicacionales. La gran parte de esta información fue suministrada por Roxana González coordinadora nodal y Alejandra Osorio Rebellon a quien se le realizó entrevista de más de 20 minutos y quien es la coordinadora de comunicaciones de la red, con un amplio conocimiento en comunidad y comunicaciones. Así mismo, se logró realizar Informe de Identificación y Conceptualización, del cual se enfatiza que la OSP es una Red que tiene en cuenta a la comunidad, y un total de 57 puertas al conocimiento (Bibliotecas y espacios no convencionales). Además, destaco que los bibliotecarios vinculados en su gran mayoría pertenecen a las comunidades donde éstas operan, siendo necesario un proceso de capacitación y formación en bibliotecología, estrategias de promoción de lectura y escritura, sistemas, organización comunitaria, formulación de proyectos y gestión cultural.

Considero que la red de bibliotecas públicas de Cali tiene una amplia programación cultura e información que permite el acontecer artístico y cultural de los teniendo siempre que

ver con el trabajo que se realiza la Red. Por otra parte, con la identificación y conceptualización del organismo se reafirmó la definición de Paulo Freire, “Aquello que es utópico no es inalcanzable, no es idealismo, es un proceso dialéctico de denunciar y anunciar, denunciar la estructura deshumanizante y anunciar la estructura humanizante” (p.1)

En esta socio praxis también se tuvo en cuenta la comunicación participativa, la interacción social donde la comunidad y colaboradores comparten sus experiencias como respuesta a la participación, haciendo uso derechos igualitarios e inclusivos. Se tuvo presencia de un comité el pasado 29 de septiembre del 2023 pre feriado correspondiente a la feria del libro que se llevará a cabo del 12 al 22 de octubre y se encontraron varias respuestas a interrogantes sobre su comunicación interna y externa. Dentro del comité extraordinario Roxana coordinadora nodal termina afirmando: “el bibliotecario no debe ser quien carga cables, levanta mesas y guía a la comunidad, el bibliotecario está para apoyar a la comunidad en lectura, escritura y oralidad, a su vez destacándose en servir desde la cultura, por esto se está priorizando desde la biblioteca que se cumpla su rol y dejar a un lado quehaceres que si bien no van con sus funciones principales”. Dentro de la investigación se logró identificar que desde la Red de Bibliotecas los comunicadores o en este caso de la organización los agentes bibliotecarios y promotores culturales, se direccionan a los receptores, es decir, comunidad, de una manera que influya en sus emociones y pensamientos, logrando producir efectos sobre la manera de sentir, pensar y actuar. Si bien es cierto dentro del comité se encontraron algunas inconformidades que se destacaron en el diario de campo expuesto en este trabajo, debido que los roles o funciones de cada colaborador en el evento no han sido asignadas de manera concreta, no han realizado un guion y cronograma para ello, lo que genera una inconformidad y sienten que algunos trabajarán más que otros en aquellos días por falta de organización.

Esto a su vez a través de la ejecución de diferentes proyectos con diferentes públicos objetivos, permite una retroalimentación considerando indispensable lograr las metas iniciales.

Al momento Las postulaciones que se realizaron en las distintas bibliotecas de la ciudad para visibilizar su labor y tener las experiencias en espacios didácticos en la feria del libro que se llevará a cabo el mes en curso, no fue clara, debido que a la fecha algunos proyectos no van acordes al evento y deben descartarlos, esto se hubiera evitado si el comunicado hubiera sido claro por medio del correo y se hubieran apoyado con videos interactivos u otro tipo de comunicación.

Esta realidad se destaca y concluye de acuerdo con el análisis realizado de las autoras Sonia Santoveña – Casal, M. Carmen Navarro García – Suelto y César Bernal Bravo, donde concluyen que “La innovación educativa está siempre marcada por los procesos de comunicación que se desarrollan entre los participantes del proceso de enseñanza y aprendizaje”. También expresan en el documento investigativo que “La irrupción del internet en la sociedad ha propiciado la aparición de nuevas herramientas tecnológicas que permiten comunicaciones mucho más rápidas y ágiles”.

A pesar de que la OSP debe ser directa y de cara a las comunidades, han logrado mantener lazos sociales con su público y sus participantes desde lo digital y presencial, esto se ha logrado gracias al arduo trabajo de los líderes de la organización.

La globalización mundial y la interconexión que facilita el internet ha hecho necesario repensar las capacidades y habilidades básicas de la ciudadanía; así, cobran especial relevancia las competencias relacionadas con la creatividad y la resolución de problemas (Romero, Leepage y Lille, 2017).

**Tabla 2***Observación Participante o Diario de Campo*

<p><b>OSP:</b> Red de bibliotecas públicas de Cali (secretaria de cultura)  <b>Hora de Inicio:</b> 11:00Am</p> <p><b>Participantes:</b>  Alejandra Osorio Rebellon, Roxana Gonzalez, coordinadores de territorios y bibliotecarios</p>	<p><b>Actividad:</b>  Comité sobre el cronograma y logística de la feria del libro</p> <p><b>Hora de finalización:</b> 2:00pm  <b>Investigador:</b> Paola Andrea Franco Alba</p>	<p><b>Fecha:</b> 29 de septiembre 2023  Lugar: secretaria de cultura – Red de bibliotecas públicas de Cali oficina 202 DCRSC</p>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p>Se visitó la oficina de la red de bibliotecas públicas de Cali en la secretaria de cultura y turismo el día 29 de septiembre del 2023 a las 11:00am según lo agendado, se cumple con la visita para realizar observación en el territorio, y conocer el proceder de los funcionarios y la comunidad del sector. Sin embargo, se llevó a cabo un comité extraordinario por la premura de la feria del libro que se realizará del 12 al 22 de octubre en la ciudad de Cali. En las oficinas se encontraban todos los coordinadores de los distintos territorios y entre ellos la coordinadora nodal Roxana González quien es la líder principal y Alejandra Osorio la coordinadora de comunicaciones, además de algunos bibliotecarios</p>	<p>Logré observar participación entre colaboradores, interés al llevar a cabo un evento con total armonía e inclusión con la comunidad. Además de entregar su tiempo extra para que el evento salga adelante y también sus colaboradores puedan destacar con distintos talentos y habilidades. Dentro de su comunicación especifican en varias oportunidades y en especial la señora Roxana Gonzales dice: “el bibliotecario no debe ser quien carga cables, levanta mesas y guía a la comunidad, el bibliotecario esta para apoyar a la comunidad en lectura, escritura y oralidad, a su vez destacándose en servir desde la cultura, por esto se está priorizando desde la biblioteca que se cumpla su rol y dejar a un lado quehaceres que si bien no van con sus funciones principales”</p>	<p>Se identificó que el equipo de la biblioteca debe reforzar los canales de comunicación con la comunidad, es decir, mejorar la comunicación externa. A pesar de que el equipo de comunicaciones se creó hace un año para ello, aun se cuentas con falencias para su adaptación. Además, logro percibir que hay una falla enorme en la asignación del presupuesto para la feria del libro y deben hacer varios ajustes en poco tiempo. En el comité percibo algunas inconformidades con las funciones y roles de cada colaborador en el evento, no han realizado un guion y cronograma para ello, lo que genera un mal ambiente entre trabajadores debido que sienten que algunos trabajarán más que otros en aquellos días por falta de organización.</p>

presentes.

Durante la mañana algunas personas se acercaron a compartir información sobre los conversatorios a realizar (su cronograma y horario) y también a enseñar por medio de una presentación, las carpas de experiencias y auditorio. Se despejaron dudas entre colaboradores, funciones y compromisos para el próximo lunes 2 de octubre.

No cuentan con moderadores y presentadores y escogen de manera eventual a algunos de los empleados, sin tener presente sus habilidades y fortalezas para este tipo de percances.

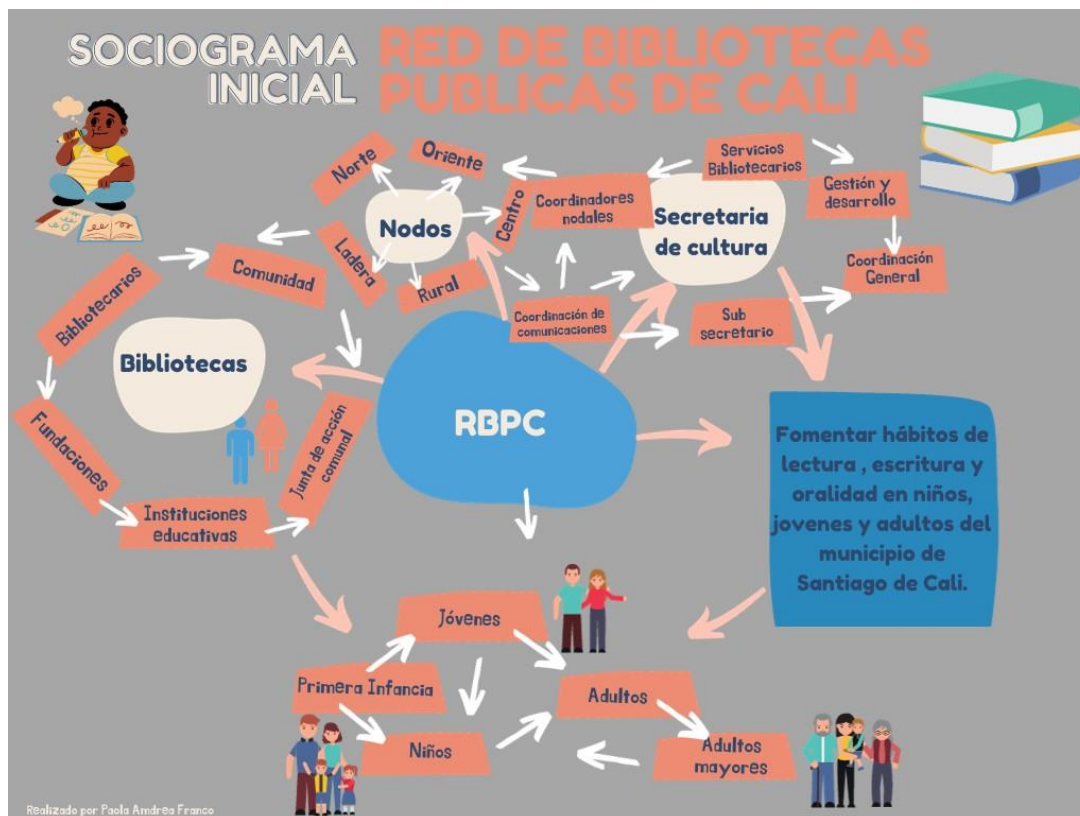
Las postulaciones que se realizaron en las distintas bibliotecas de la ciudad para visibilizar su labor y tener las experiencias en espacios didácticos en la feria del libro, no fue clara, debido que a la fecha algunos proyectos no van acordes al evento y deben descartarlos, esto se hubiera podido evitar si el comunicado hubiera sido claro por medio del correo y se hubieran apoyado con videos interactivos u otro tipo de comunicación.

---

*Fuente.* Elaboración propia. Tabla de explicación descripción, interpretación y observaciones correspondientes a la visita realizada

**Figura 2**

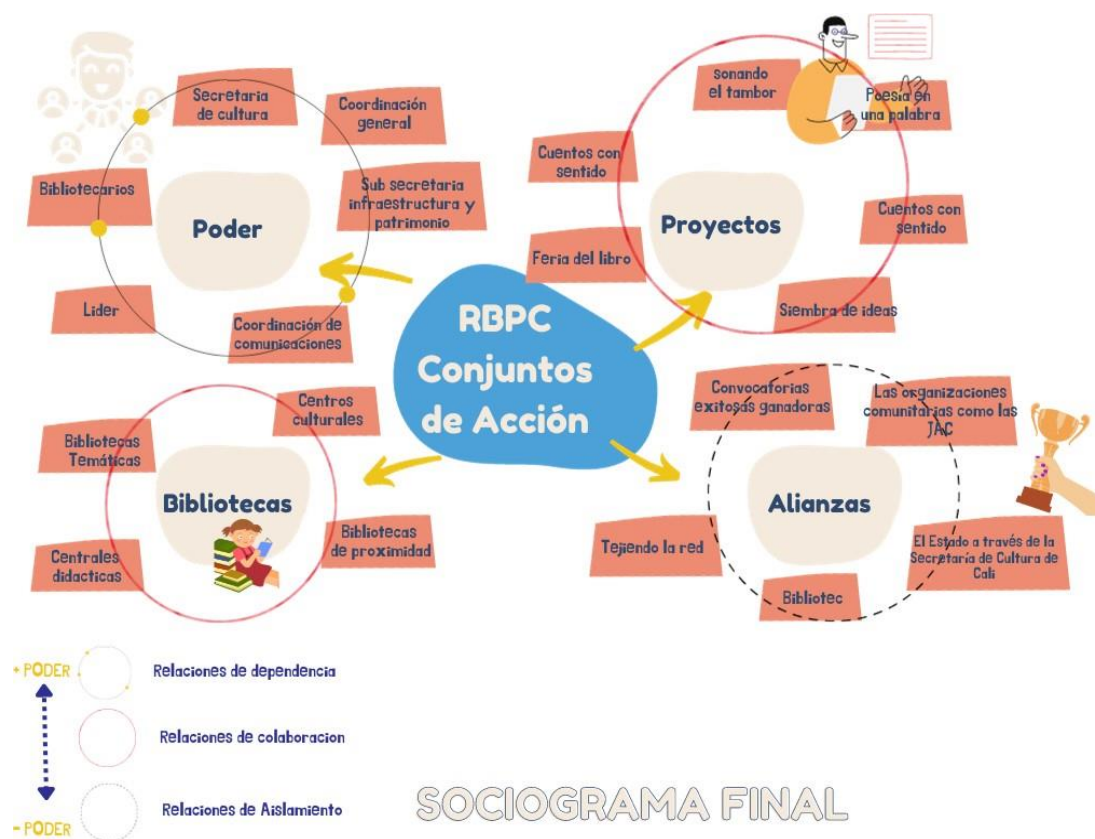
*Sociograma inicial red de bibliotecas públicas de Cali*



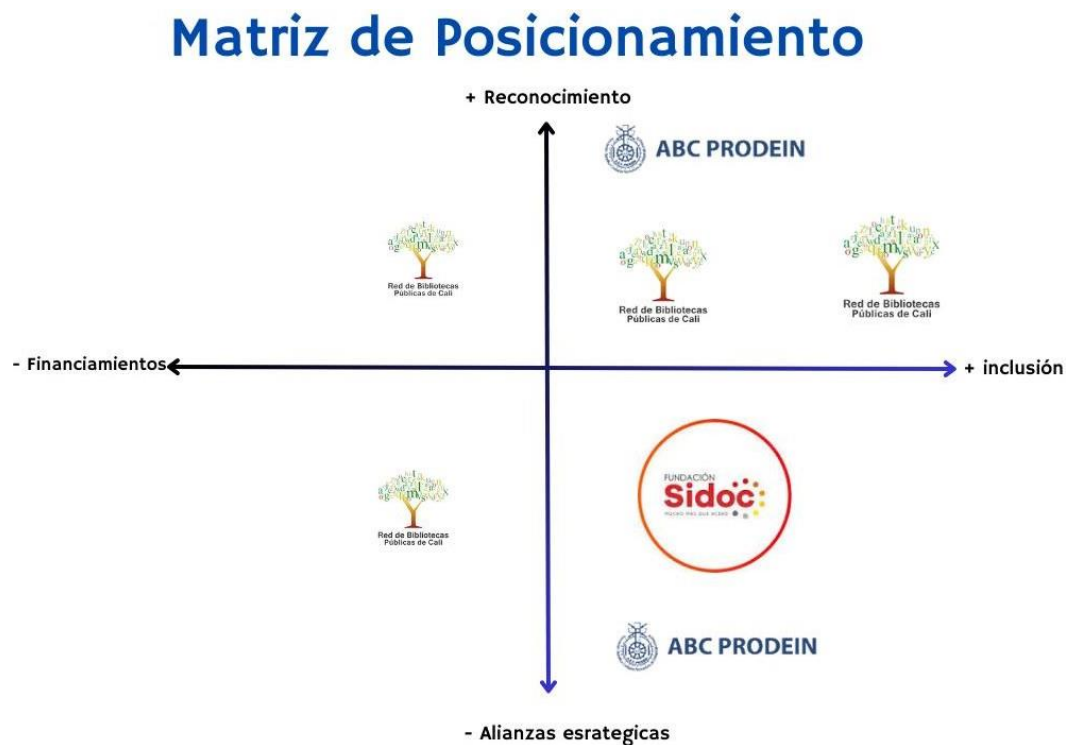
*Fuente.* Elaboración propia del como está conformada la organización por medio de un sociograma inicial desde actores internos y externos

Figura 3

Sociograma final



Fuente. Elaboración propia, se muestra como está conformada la red de bibliotecas públicas de Cali con los niveles de relaciones comunicativas

**Figura 4***Matriz de posicionamiento*

*Fuente.* Elaboración propia, se observa que tipos de OSP tienen mayor reconocimiento e inclusión y cual tiene menos financiamientos y alianzas estratégicas

Dentro de la matriz de posicionamiento se escogen tres OSP (Organización social participativa) para realizar la matriz comparativa y matriz de posicionamiento, se puede evidenciar que contamos con una organización internacional (ABC PRODEIN) y dos organizaciones locales y regionales (Red de bibliotecas públicas de cali y fundación SIDOC).

Validando la información de manera detallada en las páginas web de cada una de las organizaciones y realizando un análisis profundo del cual permitió escoger la red de bibliotecas

como organización a trabajar debido a su gran reconocimiento en la ciudad de Cali y dentro de los municipios aledaños del valle del cauca, a su vez, siendo una organización inclusiva para todo tipo de público con proyectos sociales interesantes y con gran acogida con apoyo de la secretaria de cultura donde se realizan durante todo el año eventos culturales en promoción de la lectura, escritura y oralidad. La fundación SIDOC entra a jugar un papel importante apostándole a la responsabilidad social, sin embargo, cuenta con grandes alianzas de empresas vallecaucanas en ejes de intervención social como la construcción de paz, aunque su foco es promover la educación en territorios vulnerables no logra incluir adultos mayores como si lo realiza la red de bibliotecas públicas de cali.

Por otro lado, ABC PRODEIN incluye adultos mayores, jóvenes, familias en extrema pobreza y mujeres en riesgos, al ser una fundación internacional y sin ánimo de lucro no se escoge debido a su extenso relacionamiento internacional las distintas sedes en Colombia pudiendo generar grandes desafíos logísticos para tomar decisiones.

Tabla 3

Matriz comparativa

Tema	Red de bibliotecas públicas de Cali	Fundación SIDOC	ABC prodein	Biblioteca
<b>Fines u objetivos</b> <b>Misión-Visión</b>	<p>La misión de la Red de Bibliotecas Públicas Comunitarias de Santiago de Cali es contribuir al fomento de la lectura, la escritura y la expresión, al desarrollo cultural, económico y tecnológico del Municipio y trabajar por el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, estimulando y promocionando políticas de lectura, escritura e investigación. Ser una organización líder en programas que promuevan la lectura, la escritura y la expresión oral; con servicios de información y accesibilidad a todos los formatos; con el desarrollo de proyectos de extensión y formación cultural. Una red reconocida a nivel nacional e internacional por su eficiencia y por la calidad</p>	<p>Misión Somos una O.N.G. llena de idealismo y realismo, que vibra por todo lo que dignifique a las personas, desde su concepción hasta su muerte. Promovemos el desarrollo integral del hombre y la mujer según los principios contenidos en el Evangelio y pretendemos remediar los males que aquejan a los pueblos -en especial los que se encuentran en vías de desarrollo- colaborando con las comunidades locales en la solución de sus problemas económico-sociales, haciendo posible este desarrollo de cara a Dios.</p> <p>Visión Proponemos colaborar en realizar la civilización para llevarla a su más alto progreso de acuerdo al</p>	<p>Misión Promover el desarrollo integral del hombre y la mujer según los principios contenidos en el Evangelio. Pretendemos remediar los males que aquejan a los pueblos a partir de programas sociales para dignificar la vida de niños/as, jóvenes, adultos y adultos mayores en condición de vulnerabilidad. Visión Ser una organización certificada en calidad que se caracterice por el aporte a la transformación social de las personas, mediante programas de desarrollo, en orden a llevarlas a su más alto progreso de acuerdo con el plan de desarrollo que Dios tiene. ABC Prodein es una organización</p>	<p>Misión Contribuir a mejorar las competencias de la población mediante el acceso a bienes educativos y culturales a través de una plataforma de inclusión tecnológica en la red de bibliotecas públicas de Cali y de otros municipios de los Departamentos del Valle del Cauca y del Cauca.</p>

de su gestión, así como por su capacidad de investigación, innovación y creatividad.

plan de desarrollo que Dios tiene Para ello: Planifican, emprenden, promovemos, y mantienen cualquier clase de actividad educativa, laboral, cultural, recreativa, agropecuaria, asistencial, social, etc. que haga factible la promoción integral, en especial de los más «machacados». Preparan y aunamos así grupos humanos para emprender acciones audaces, reformas urgentes y lanzarlos a responder con eficiencia a los retos de la problemática actual y futura. Constituyen buenas plataformas de acción para influencias sociales, educativas, informativas, mercantiles, industriales, financieras.

#### VALORES

Son católicos y por eso vivimos en caridad, verdad, coherencia de fe, Libertad, Humanismo trascendental, Justicia, Paz y Bien común.

internacional de desarrollo social, de inspiración católica, llena de idealismo y realismo, que vibra por todo lo que dignifique a las personas, desde su concepción hasta su muerte.

<b>Localización</b>	Centro Administrativo Municipal (CAM) Avenida 2 Norte #10 - 70. Santiago de Cali	están comprometidos con los más pobres y machacados y por eso promovemos la Dignidad de la persona humana, la Generosidad, la Solidaridad humana, la Fraternidad, Comunidad familiar y la Convivencia–comunidad. Cl. 12a #37-15, Acopi, Yumbo, Cali, Valle del Cauca	Cra 20 #39B-15, Bogotá	Calle 5 # 24 A - 91 Biblioteca Departamental, Tercer Piso Cali, Colombia
<b>Miembros</b>	Equipo de trabajo lo conforman personas con perfiles idóneos para desarrollar nuestras actividades.	Niños y jóvenes de sectores económicos vulnerables	Equipo de trabajo lo conforman personas con perfiles idóneos para desarrollar nuestras actividades.	MARÍA ELISA HOLGUÍN directora ejecutiva, VICTORIA EUGENIA NOGALES Coordinadora Administrativa, Financiera y de Tecnologías, FRANCISCO JAVIER BOLAÑOS Asesor de Programas y Proyectos, JESSICA ESPINOSA

Asistente General,  
ALEJANDRA  
PELÁEZ  
GUTIÉRREZ  
Auxiliar  
Administrativa.

**Proyectos  
desarrollado  
s**

Feria internacional del libro de Cali, foro académico festival mundial de la salsa, sonando el tambor, festival internacional de poesía, muestras comerciales y artísticas, simposio de primera infancia, laboratorio del comic, cuentos con sentido, picnic literario, brigadas de letras y palabras.

Tambores de Siloé, moldear el presente para transformar el futuro

Educa y ama, socio colaborador, del movimiento a tus cosas

Programa de bilingüismo  
Litclubs  
Colección Digital Lecturas Vallecaucanas  
Red de Ciudades Lectores  
Escuela para la innovación en educación y cultura

**Aliados**

El Estado a través de la secretaria de cultura, bibliotec, tejiendo la red, organizaciones comunitarias como las JAC, ganadores de convocatorias exitosas

Fundación WWB, Sena, USAID, OIM, ACDI, Pontifica universidad javeriana, Fundación selección Colombia

Frubana, Mccan, Davivienda, Pacific foods, fundación Arturo calle, artesa, bando de alimentos de Bogotá, ikenga, koyomad

EMPRESAS  
FUNDADORAS  
La 14, Comfandi, Comfenalco Valle, Pacifico, Carvajal, Bavaria, Colgate-Palmolive, Colombina, Mac, Epsa, Fanalca,

				Fundación Gases de Occidente, etc. NUEVAS EMPRESAS Belleza express s.a., Fundación Valle del Lili, Grupo Sura, El País, Único Oulet, Deloitte, entre otros.
<b>Antigüedad</b>	34 años	18 años	29 años	10 años
<b>Redes sociales</b>	Facebook, Instagram, YouTube, Twitter	YouTube, Instagram, Twitter	Facebook, Instagram, YouTube, Twitter	Facebook, Instagram, YouTube, Twitter
<b>Tipo de comunidad ética</b>	Multicultural, niños, jóvenes, adulto mayor	Niños de los barrios vulnerables.	Niños de los barrios vulnerables, mujeres en riesgo, adulto mayor	Niños, jóvenes y adultos
<b>Fuentes (de dónde extrajo el estudiante la información para esta matriz)</b>	Página web: <a href="https://www.cali.gov.co/cultura/publicaciones/110128/red_de_bibliotecas_publicas_de_cali/">https://www.cali.gov.co/cultura/publicaciones/110128/red_de_bibliotecas_publicas_de_cali/</a>	Página web: <a href="https://www.fundacionsidoc.org/">https://www.fundacionsidoc.org/</a>	página web: <a href="https://www.prodeincolombia.org/">https://www.prodeincolombia.org/</a>	Página web: <a href="https://www.fundacionbibliotec.org/historia/">https://www.fundacionbibliotec.org/historia/</a>

---

*Fuente.* Elaboración propia. Comparaciones de las cuatro OSP y la escogida como la red de bibliotecas públicas de Cali.

## **Informe de investigación**

### **Proyección comunicacional**

La Red de Bibliotecas Públicas de Cali pertenece a un programa de la secretaria de cultura de cali de carácter cultural, social y comunitario, donde están inscritas más de 57 bibliotecas comunitarias en la ciudad.

Está compuesta por un grupo de trabajo bibliotecario profesionales en diferentes ramas de las ciencias sociales, artes y humanidades, y estos son dirigidos por coordinadores en diferentes rangos, cuentan con un jefe directo , un coordinador general, un sub secretario y un secretario de cultura, vale destacar que el principal director es el alcalde con quien nunca tienen una comunicación directa, por esta razón las coordinaciones se enfocan en sacar los proyectos adelante y tomar decisiones en cuanto a presupuestos y logística.

La comunicación interna y externa, se debe fortalecer en distintos lazos comunicacionales, internamente tienen una comunicación deficiente como equipo, a pesar que anteriormente no contaban con un equipo de comunicaciones , este nace desde hace un año, exactamente en el 2022 y se han enfocado en promover las redes sociales de comunicación , aun no se comunican con resultados óptimos entre sus colaboradores , esto se puede evidenciar en el comité presente de la feria del libro, entre compañeros socializan aspectos que puedan afectar el trabajo del líder, pues hoy en día no tienen funciones claras en cada rol de acuerdo a los festivales que se llevan a cabo. Por otra parte, la comunicación externa parece mejorar, durante este último mes se ha promovido y realizado videos interactivos incluyendo a la comunidad para darle un toque de frescura y posicionamiento. Falta visibilizar el equipo de trabajo de manera más detallada, esto permitiría sentir emociones e importantes en el equipo gracias a labor que ejecutan, pues muestran en gran medida al equipo de comunicaciones, bibliotecarios y

comunidad, pero queda pendiente las coordinaciones de territorios, primera infancia servicios LEO. Deben mejorar la visualización hacia la comunidad de los procesos con la comunidad de manera física, pues la digital ha tomado fuerza, esta se lograría haciendo carteleras, incluso material pop, para informar el funcionamiento y socializar los proyectos desarrollados, etc. De manera interna, el equipo debe hacer mejor uso de los canales de comunicación que tienen, que son WhatsApp, correo electrónico y vía telefónica, con el fin también de evitar desacuerdos o inconformidades dentro del grupo y en los tiempos estimados por medio de compromisos o actas. “El desarrollo de la llamada web participativa o web social ha puesto a disposición de los usuarios herramientas de fácil acceso, así como soportes y plataformas para su difusión y puesta en común”. (Cueto, 2019, p.10).

Otros hallazgos importantes, fueron las alianzas que han creado con las instituciones educativas aledañas al sector, y las redes sociales o plataformas virtuales, donde han logrado acrecentar la comunidad virtual, crear nuevos proyectos y realizar vinculaciones institucionales o gestiones culturales, lo que se convierte en una estrategia de comunicación multimedia. “La conexión entre el conjunto de medios y pantallas que tenemos a nuestro alcance es clave para cualquier desarrollo transmedia. Conocer bien las características y opciones de cada medio resulta fundamental para articular un discurso que se expande, pretendiendo optimizar las posibilidades de cada plataforma” (Cueto, 2019, p.19).

Dentro de la investigación se encontró que las Bibliotecas pueden fortalecer sus grupos de trabajos en conjunto con la comunidad, a través de una estrategia conocida como GAB grupo de apoyo de la Biblioteca, el cual no se haya en algunas bibliotecas específicas y hasta el momento no se tiene una contingencia con ello por falta de organización para su convocatoria, Por lo cual se recomienda aplicar dicha estrategia sin dejar a un lado la importancia que esta

implica, donde pueden planear, desarrollar y evaluar junto con la comunidad – niños, jóvenes y adultos, y de esta manera, hacerlos partícipes y líderes de la biblioteca de su territorio.

Por otro lado, se recomienda priorizar sus relaciones públicas con las entidades en alianza y proveedores de refrigerios y logística para no fallar en tiempos de entrega y cumplir con sus horarios, se puede realizar un seguimiento profundo en fechas estimadas para reportar por parte de la red de bibliotecas y fechas en la recepción y ejecución por parte de proveedores como soporte en correos electrónicos para que no queden simplemente en llamadas o la voz a voz como es actualmente. Realizar un protocolo interno para estos casos.

En relación con el diseño participativo para las estrategias de comunicación dependiente de los hallazgos de investigación Mefapolus (2008), señala debatir ciertos tópicos:

El propósito es hacer que la comunidad tome consciencia de estos temas, por ejemplo, explorando los pros y los contras. Esta puede ser una forma muy efectiva de tratar temas los cuales, si se transmiten directamente, podrían no ser tomados en cuenta. Cuando el mismo tema se presenta y se discute abiertamente con la comunidad, por lo general la población reconoce y reflexiona sobre muchos de los puntos en cuestión (p. 22).

## **Fundamentos conceptuales y contextuales de la Estrategia Comunicacional de la PSO**

El objetivo principal de esta estrategia de comunicación es fortalecer la comunicación interna y externa de la organización permitiendo tener resultados positivos para fortalecer alianzas comunitarias. Además, empoderar el trabajo en equipo, mejoras de procesos internos desde la misión de la organización, promover la solidaridad y liderazgo. De esta manera se logrará una mejoría en su estructura destacando los roles de los actores internos y mejora en sus relaciones internas comunicativas.

La Red de Bibliotecas Públicas de Cali, ha venido desarrollando proyectos con sentido social, para fomentar la lectura, escritura, la oralidad y lenguajes expresivos, fortaleciendo además el arraigo cultural y patrimonial.

La investigación realizada a la organización, arrojo que tienen muy buenas alianzas con instituciones educativas, que durante el año niños, niñas y adolescentes fueron integrados en sus proyectos virtuales, participaron en creación de contenidos digitales, concursos literarios y culturales, entre otros, se diseñaron diferentes estrategias teniendo en cuenta a todo tipo de público, brindando actividades (libro recomendado, hora del cuento, laboratorio cultural, jueves de poesía, lectores en acción, viernes de película entre otros) para las poblaciones (primera infancia, infantil, juvenil, adultos). Manejando distintas redes sociales como: Facebook, Instagram y WhatsApp.

A pesar, de las nuevas estrategias diseñadas e implementadas en el año 2023, se hallaron algunas falencias de comunicación interna como, poca comunicación entre el equipo de trabajo. En cuanto a la comunicación externa, falta de comunicación con la comunidad que no cuenta con acceso a internet y manejo constante de las herramientas digitales.

En cuanto a los recursos usados en sus medios de comunicación se propone hacer mejoras para que visibilizarían la página web logrando ser más atractiva para quienes siguen y participan constantemente de ella, de esta manera se le pueda brindar herramientas a usuarios jóvenes y adultos para conformar el equipo o grupo de apoyo de las Bibliotecas. Puesto que las bibliotecas públicas tienen un proceso que incluye a la comunidad, que se llama o conoce como GAB, lo cual se considera indispensable para dar un mejor y óptimo manejo de creación de contenidos, de desarrollo de actividades, de tiempos, cronogramas y dinámicas que dan cumplimiento con el respectivo plan de trabajo anual de la organización. Tampoco se cumplen con el cronograma que proponen en las redes sociales, lo cual puede generar inseguridad o falta de credibilidad en algunos usuarios.

De acuerdo con lo anterior, se propone un fortalecimiento de la estructura organizativa de la siguiente manera:

**Boletín o comunicados internos:** Envío de boletines periódicos o comunicados internos por correo electrónico a través de la intranet para mantener a los empleados informados sobre noticias, actualizaciones y eventos.

**Reuniones regulares:** Organizar reuniones regulares, como sesiones de grupo o reuniones de equipo, para discutir temas importantes, objetivos, logros y desafíos. Fomentar la participación y el intercambio de ideas.

**Herramientas digitales:** Se plantea la creación de un vídeo donde expongan el plan de trabajo 2023 de la biblioteca para socializar a la comunidad los objetivos diseñados e implementados durante el año, los resultados de este plan de trabajo y lo que se propone para el año 2024, con el fin de afianzar procesos para el año siguiente, crear expectativas positivas y fortalecer lazos con la comunidad.

Mensajes de liderazgo: Los líderes de la organización deben comunicarse de manera regular con los empleados, compartiendo la visión, objetivos y direcciones estratégicas a su vez permitiendo un Feedback abierto creando canales para que los empleados puedan proporcionar retroalimentación y sugerencias de manera abierta y anónima, esto mejoraría las debilidades como equipo de trabajo y ayudara a construir equipo desde la comprensión y comunicación.

Dentro de estas estrategias de comunicación se pretende destacar el buen trabajo de los bibliotecarios, coordinadores y lideres, por esto considero importante dentro de mi experiencia reconocer públicamente los logros individuales y de equipo, ya sea a través de premios, menciones en los boletines o en las mismas reuniones a implementar.

Mantener una comunicación interna y un aprendizaje continuo es poder desarrollar las habilidades de los colaboradores impulsando la productividad por esta razón para el desarrollo personal y profesional se propone:

Capacitaciones en comunicación y liderazgo:

Las Power Skills resignifican las competencias blandas y son la base para la adaptación a los cambios, la conexión entre equipos y el sentido de propósito; no pueden ser reemplazadas por máquinas y son esenciales para cambiar el lugar de trabajo.

Villalobos (2012) señala que “La ciudadanía en la era de las redes sociales se expresa en la búsqueda de inclusión en la posibilidad de ejercer los derechos, estamos hablando de acceso a la cultura, la educación, las ciencias, las artes, el trabajo.” (P.6).

La comunicación interna debe ser constante, bidireccional y adaptarse a las necesidades y cultura de la organización. La implementación exitosa de estas estrategias puede mejorar significativamente el ambiente laboral y la eficacia.

Dentro del fortalecimiento de la Red social es importante desarrollar proyectos que fomentan la lectura, escritura y oralidad permitiendo el acceso a todo público entre ellos: Adultos mayores.

Es crucial implementar medidas de seguimiento y evaluación. Aquí hay algunas estrategias que se pueden implementar:

#### Encuestas y Retroalimentación de Empleados:

Diseña encuestas periódicas para evaluar la satisfacción y comprensión de los empleados sobre la comunicación interna. Preguntar sobre la efectividad de los canales utilizados, la claridad de los mensajes y la relevancia de la información proporcionada.

#### Indicadores de Participación:

Rastrear la participación en eventos internos, reuniones y capacitaciones. Analiza la participación en plataformas internas, como intranet y redes sociales corporativas.

#### Para comunicaciones externas:

#### Análisis de Medios de Comunicación:

Observar la participación, la cantidad de publicaciones y la interacción de los empleados por medio de estadísticas o aplicaciones gratuitas que permite medir las interacciones. Analizar la tonalidad de las noticias culturales y el alcance de las publicaciones.

#### Encuestas para aliados:

Enviar encuestas a espectadores, organizaciones aliadas y partes interesadas externas para evaluar la percepción de la red de bibliotecas públicas de Cali. Preguntar sobre la efectividad de los mensajes y la calidad de la información proporcionada.

#### Seguimiento de Eventos y Actividades Externas:

Rastrear la participación en eventos externos organizados por la red de bibliotecas, de esta manera se puede evaluar la efectividad de la participación en ferias, conferencias u otros eventos.

Por último, es importante Comparar los datos obtenidos con datos anteriores para evaluar cambios y mejoras de esta manera poder realizar ajustes continuos en cuanto a la estrategia de comunicaciones.

Mefalopulos (2008) señala que: Es necesario recordar que la gente está más inclinada a escuchar y a seguir un consejo de quien tiene en alta estima que de una persona desconocida (p. 45).

Al implementar estas estrategias de seguimiento y evaluación, podremos recopilar datos significativos que ayudaran a fortalecer continuamente las estrategias de comunicación interna y externa.

## Conclusiones

El sociograma realizado para la organización permitió tener una metodología de investigación participativa como instrumento para el análisis de las relaciones en la organización escogida, a su vez diseñar una estrategia comunicacional, de la cual se reconocen aspectos positivos, se destacan falencias para proponer mejoras y de esta manera sugerir estrategias que puedan fortalecer la comunicación interna y externa.

Realizar el análisis e investigación permitió abordar contenidos desde la unidad 1 hasta obtener herramientas de las unidades 8 y 9, contar con recursos para la investigación social desde perspectivas cualitativas permitiendo establecer recomendaciones por medio del informe investigativo según lo encontrado, aplicar perspectivas complementadas desde las relaciones directas o indirectas el cual adquieren los diferentes conjuntos de actores.

La socio praxis como función estratégica permite abordar de una mejor manera las redes sociales de comunicación con un pensamiento transformador posibilitando el desarrollo en comunidad de manera inclusiva para la ejecución de estrategias comunicacionales creando confianza entre líderes e investigador, así mismo enseñar la importancia de obtener un plan de trabajo de comunicación siendo la clave de todo proceso que requiera un acercamiento directo con la comunidad y al finalizar el proceso e implementación del proyecto es necesario evaluar su impacto involucrando a la comunidad en su identificación y pasos siguientes.

### Referencias Bibliográficas

- Cueto Gómez, I. (2019). Comunicar para conservar Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental. Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637>
- Fresno, M. D. Paunero, D. S. y Marqués, P. (2014). Conectados por redes sociales: introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., Valenzuela, S. (2013). Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales. Experiencias en el estudio de redes personales mediante Ego.Net.QF. Revista hispana para el análisis de redes sociales. (24). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93129550003>
- Kamlongera, C., Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Martín, P. (1999). El Sociograma como instrumento que desvela la complejidad. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. N.º 2, 1999. pp. 129-151. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=199632>
- Ramiro Beltran, (2007). Un adiós a Aristóteles: La comunicación "horizontal". *scielo*, volumen (12 No 15), pp-1. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762007000200009](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762007000200009)

Secretaría de Cultura. (2015, 22 abril). Historia RBPC. Red de Bibliotecas Públicas de Cali.

[https://www.cali.gov.co/cultura/publicaciones/108461/red\\_de\\_bibliotecas\\_publicas\\_de\\_cali\\_historia/](https://www.cali.gov.co/cultura/publicaciones/108461/red_de_bibliotecas_publicas_de_cali_historia/)

Villasante, T., Gutiérrez, P. (2007). Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social. En: Política y Sociedad, (44), pp 125-140.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306756>

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Carta de Solicitud de la OSP*

Santiago de Cali, septiembre 8 del 2023

Srs. Red de Bibliotecas Públicas de Cali

Cordial Saludo,

Mi nombre es Paola Andrea Franco identificado(a) con C.C 1143850772 del municipio de Cali, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y estoy ad portas de recibir el título de Comunicador Social. Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación.

El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas a la organización con la cual se desarrolló la investigación. Estas acciones hacen parte de una estrategia que será

formulada a partir de un juicioso proceso de contacto, indagación, y conocimiento de la organización, obviamente acogiéndose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan. La organización no se compromete a implementar la estrategia que el estudiante diseñe y proponga, pero si la organización lo considera adecuado y provechoso, sería muy importante realizar dicha implementación, lo cual además evidenciaría la pertinencia de la estrategia diseñada y posibilitaría alcanzar los objetivos propuestos en esta. Los resultados del trabajo realizado con la organización serán publicados en un documento académico en el cual quedará consignado todo el proceso.

Por lo anteriormente expuesto, solicito comedidamente que me permitan realizar con ustedes este trabajo durante los próximos 4 meses, en los cuales además de desarrollar la investigación, se buscará que los frutos de esta sean acciones que fortalezcan y mejoren las dinámicas comunicativas dentro de su organización.

Mil gracias por su atención

Paola Andrea Franco Alba - pafrancoa@unadvirtual.edu.co

## Apéndice B

### *Carta de Aprobación*

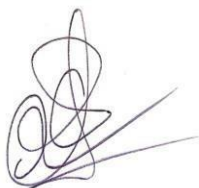
Santiago de Cali, septiembre 8 del 2023

Sra.  
Paola Andrea Franco

Cordial Saludo,

En representación de la Red de bibliotecas públicas de Cali, agradecemos el interés por conocer y fomentar el fortalecimiento de estrategias para la promoción de las múltiples expresiones culturales y salvaguardar la vida en promoción de la escritura, lectura y oralidad de los caleños. Queremos expresar nuestro apoyo y aprobación para realizar el trabajo académico e investigativo del diplomado en construcción de redes sociales de comunicación con los objetivos propuestos por el programa de Comunicación Social de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, se aprueba durante los próximos 4 meses a partir del mes en curso para su proyecto de grado.

Atentamente,



Alejandra Osorio

Rebellón3183639724

Coordinadora de comunicaciones y programación académica  
y cultural [Comunicaciones.rbpc@cali.gov.co](mailto:Comunicaciones.rbpc@cali.gov.co)

*Red de Bibliotecas Públicas de Cali*



*Cra. 5 #6-5, San Pedro, Cali, Valle del Cauca*

**Apéndice C**

*Enlace de entrevista inicial*

[https://drive.google.com/file/d/1KyQF9NxKA5CeJ8LFT-8FPrzfaFAnv\\_D4/view?usp=drive link](https://drive.google.com/file/d/1KyQF9NxKA5CeJ8LFT-8FPrzfaFAnv_D4/view?usp=drive_link)

## Apéndice D

*Preguntas cualitativas a partir de las tres categorías red social, comunicación participativa y comunidad.*

1. ¿cuál es el apoyo de la secretaría de cultura para trabajar en la fase 0 desde la red de bibliotecas, siendo un programa adscrito a esta dependencia?

2. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal en relación con el desarrollo territorial y participación ciudadana?

3. ¿Cómo llevan a cabo los procesos que se organizan desde la red de bibliotecas en cuanto a contenidos, cronogramas, promoción cultural y cuál es el personal que se encarga de esta logística?

4. ¿Con qué instituciones educativas tienen alianza y cómo trabajan en conjunto? Aquí se pudiera indagar sobre la comunicación participativa de las IE en la red de bibliotecas.

5. ¿Desde las redes sociales cómo incentivan al público para la promoción de la lectura y la escritura?

6. ¿Qué medios utilizan para llegar a las personas que no cuentan con Internet, para que tengan acceso a los distintos programas de la red de bibliotecas?

7. ¿Cuáles son las percepciones del público caleño acerca de las iniciativas o programas que llevan a cabo en las bibliotecas de la ciudad?

8. ¿Qué estrategias creativas culturales se implementan en la red de bibliotecas de Cali?

9. cuáles son los desafíos que enfrentan las comunidades a las que la red de bibliotecas presta en sus servicios y cuáles han sido las estrategias utilizadas para abordar dichos desafíos en el ámbito local

10. ¿Cuáles son los mayores logros de la red de bibliotecas en términos de mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades beneficiarias de los diferentes programas que lleva a cabo y cómo han medido estos logros?

## Apéndice E

### *Registro Fotográfico*

#### Comité feria del libro



Fotografía tomada por Paola Franco oficina red de bibliotecas públicas de Cali



Fotografía tomada por Paola Franco oficina red de bibliotecas públicas de Cali, presentación de la coordinadora de las comunicaciones (Cronograma)



Fotografía tomada por Paola Franco exterior centro cultural



Fotografía tomada por asistente de comunicaciones al momento de la entrevista cualitativa

**Apéndice F**

*Enlace entrevista cualitativa*

[https://soundcloud.com/paola-andrea-franco-144820642/entrevista-red-de-bibliotecas-publicas-de-cali-fase-3?si=8229a25698af415088c8639546ba7b56&utm\\_source=clipboard&utm\\_medium=text&utm\\_campaign=social\\_sharing](https://soundcloud.com/paola-andrea-franco-144820642/entrevista-red-de-bibliotecas-publicas-de-cali-fase-3?si=8229a25698af415088c8639546ba7b56&utm_source=clipboard&utm_medium=text&utm_campaign=social_sharing)

**Apéndice G**

*Enlace de acceso al video de Devolución Validación de la Estrategia.*

<https://www.youtube.com/watch?v=j8vdC5EUhRQ>