

INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO.

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS DE LA
CAPACITACIÓN DE BECARIOS.**

**BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.
(MODALIDAD-INVESTIGACION)**

**MILENA BOTERO VILLAFAÑE
HAROLD ECHEVERRI BARRERA**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
CALI, NOVIEMBRE 27 DE 2015**

INFORME FINAL TRABAJO DE GRADO.

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS DE LA
CAPACITACIÓN DE BECARIOS.**

**BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.
(MODALIDAD-INVESTIGACIÓN)**

MILENA BOTERO VILLAFAÑE

HAROLD ECHEVERRI BARRERA

DOCENTE ASESORA:

PATRICIA CELIS VILLEGAS

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
CALI, NOVIEMBRE 27 DE 2015**

TABLA DE CONTENIDO.

	Págs.
PALABRAS CLAVES.....	5
RESUMEN, ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
AREA O LINEA DEL PROGRAMA.....	9
MODALIDAD DEL TRABAJO DE GRADO.....	9
RESEÑA. BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.....	9
MISION.....	12
VISION.....	13
JUSTIFICACIÓN.....	13
OBJETIVOS, OBJETIVOS GENERAL, OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
CRONOGRAMA.....	15
DISEÑO METODOLOGICO.....	16
RELACIÓN DE PARTICIPANTES.....	17
PROBLEMA.....	18
DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	19
MARCO DE REFERENCIAS, MARCO CONTEXTUAL, MARCO TEÓRICO.....	20
SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL OBLIGATORIO.....	20
BIBLIOTECA PÚBLICA.....	23
SISTEMA DEWEY.....	24
PROCESOS PEDAGOGICOS.....	25
ESTADO DEL ARTE.....	26
MARCO LEGAL.....	29
INFORME 1: CAPACITACION BECARIOS.....	29
IMPACTO QUE GENERARIÁ LA PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO.....	30
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS DE LA CAPACITACIÓN DE BECARIOS. BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.....	31

AVANCES OPERATIVOS DE LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS.....	32
AVANCES OPERATIVOS DE LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS.....	33
CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL INICIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD.....	35
MODULO DE INDUCCIÓN.....	39
CAPACITACION COLECTIVA BECARIOS.....	39
ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL SEGUNDO INFORME.....	42
SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO, PARA CORREGIR ENTRE TODOS LAS FALENCIAS Y RESALTAR LAS FORTALEZAS.....	45
SIMULACION DE ATENCION AL CLIENTE.....	52
ROLES DE CLIENTES.....	53
ROLES.....	55
DEBILIDADEADES Y FORTALEZAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PROYECTO.....	57
SEGUNDO ANÁLISIS DE LO OBSERVADO HASTA EL MOMENTO.....	59
ACTIVIDAD DE TALLER PROPUESTA A LOS BECARIOS.....	63
TERCER INFORME DE AVANCES.....	64
OTRAS FOTOS.....	68
RESULTADOS.....	73
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	76
GLOSARIO.....	77
BIBLIOGRAFIA.....	79

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS DE LA CAPACITACIÓN DE BECARIOS. BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.

PALABRAS CLAVES

Análisis descriptivo, Estrategias pedagógicas, Capacitación, Becarios, Estrategias

RESUMEN

La presente propuesta de investigación parte de una inquietud sobre los procesos de capacitación a los estudiantes que prestan un servicio social en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero de la ciudad de Cali. Dicha capacitación incluye, entre otros, el manejo del sistema Dewey de catalogación de libros y su correspondiente organización. Y para tales fines se han elaborado unas estrategias pedagógicas que permiten a los becarios apropiarse de los contenidos. Desde luego, esas estrategias son pertinentes para que sean apropiadas en el aprendizaje de dicho sistema y, en general, para todas las tareas que tienen en torno al ambiente de la biblioteca.

ABSTRACT

This proposed research proceeds from a question about the training processes for students who provide social services in the Departmental Library Jorge Garcés Borrero of the city of Cali. Such training includes, among others, management Dewey book cataloging system and its corresponding organization. And for such purposes they have been developed some teaching strategies that enable trainees to appropriate content. Of course, these strategies are relevant to you are appropriate in learning the system and, in general, for all tasks that are around the environment of the library

1. INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero se encuentra localizada en la ciudad de Cali, Colombia. Es una institución de carácter público, con programas de servicio a la comunidad que van desde Promoción de la Lectura para todas las edades hasta el apoyo bibliográfico, conceptual y teórico a estudiantes y comunidad en general, respecto a tareas, investigaciones y cultura general. Por tanto, su responsabilidad social con la población que atiende es evidente. Su carácter de oficial y departamental le ensanchan su radio de acción, en una zona como el Valle del Cauca que presenta unas ventajas geográficas inestimables, así como unos recursos naturales y capital humano que lo ponen a la vanguardia de la producción nacional, pero que así mismo padece de necesidades sociales concretas en materia social, cultural y educativa, entre otras. Una biblioteca departamental y oficial no está para satisfacer esas necesidades, sino para apoyar en la búsqueda de vías de solución. Su apoyo es, pues, inestimable y de gran envergadura, tanto como el compromiso inherente a él. Así las cosas, siempre está en función de fortalecer su institucionalidad como la planificación de programas y servicios con los que llegar a la comunidad, actualizando su sistema de información, sus herramientas tecnológicas y la vinculación de personal idóneo para encargarse de las funciones correspondientes. Pero también el refuerzo de la institucionalidad tiene que ver con las alianzas estratégicas que hace con escuelas o colegios para que estudiantes de grado diez y once adelanten su servicio social obligatorio, como parte de un requisito académico, pero también de su formación como ciudadanos (as) quienes, a su vez, y en sus tareas dentro de la biblioteca, están formando ciudadanía y colaborando con los objetivos transversales de una institución educativa y cultural, como lo son abrir espacios de aprendizaje continuo para el mejoramiento de la calidad de vida de una comunidad.

Los estudiantes, conocidos como becarios, tienen la responsabilidad de atender a los Usuarios que llegan a la biblioteca en busca de la solución a algunas tareas, les indican cómo usar la base de datos y cómo buscar los libros seleccionados. Para lograr apropiarse de esta tarea, han sido sujetos de una capacitación – inducción que tiene que ver con el manejo del sistema Dewey de catalogación de libros y material bibliográfico, incluyendo los de formato electrónico y digital, los audiovisuales, los fonográficos, entre otros. Esta capacitación es transversal al aprendizaje del funcionamiento de la biblioteca y a la importancia de esta institución a nivel local, regional y nacional. De tal manera, hay que inocular en los becarios la importancia de los libros, de su

correspondiente catalogación y de su organización de la propiedad intelectual, del trabajo en artes gráficas, y, para hacerlo, la forma de transmitir los contenidos de la capacitación ha de movilizar una pedagogía que haga presencia en el estudiante como ser humano, social, político y cultural que incide positivamente en el desarrollo social de su comunidad. En otras palabras, debe estar presente a lo largo de su vida y de su proceso de socialización. Y, como todo en proceso de enseñanza-aprendizaje que involucre unas estrategias pedagógicas, se requiere que ese aprendizaje tenga relación con una construcción de dicho aprendizaje en función de la responsabilidad que tiene frente al proceso. Lo cual orienta a que sea el propio becario –en este caso- quien se empodere a través de unas estrategias de aprendizaje correlativas a lo pedagógico, es decir, consecuentes. Las estrategias de aprendizaje le permiten a los estudiantes generar recursos para la recepción de los contenidos y su procesamiento.

Por lo tanto, las estrategias pedagógicas de la capacitación deben inculcarle un principio básico: “*El total de textos, gráficas, grabaciones sonoras, los manuscritos, libros, microformas, pinturas, música, mapas, recursos electrónicos, etcétera, que han sido producidos por la Humanidad, representan alguna forma de almacenaje para ser usado en un futuro*”. (Rodríguez, 2010, p. 9)

Ese material está disponible para ser consultado, pero también para ser tratado con respeto, como los seres vivos. Respeto, principio de tolerancia, de las relaciones sociales y de la construcción de ciudadanía. Por eso es que trasmitir el respeto a los libros y a todos los materiales de la biblioteca, con un tratamiento adecuado, debe estar inscrito en el proceso de capacitación de los becarios. Y esto es lo que esta propuesta de investigación, en su fase preliminar de anteproyecto, plantea. Como tal, se describirá en términos generales una metodología, el tipo de trabajo (descriptivo-cualitativo, un marco referencial que incluye el enfoque teórico, conceptual y contextual y el consiguiente plan de trabajo).

Un conocimiento orientado al desarrollo y al servicio social, fundamentado en una fuerza institucional donde los centros educativos, la familia, las instituciones sociales entre ellas una biblioteca de carácter público, estén comprometidas con toda la comunidad y la formación de los futuros ciudadanos con todas las contingencias del presente y del futuro. Transmitirles y reforzarles a los estudiantes que prestan un servicio en la biblioteca un sentido de la responsabilidad y del deber, en función de sus tareas y del tratamiento al material que tienen a su cargo, es cumplir con la primera etapa de ese compromiso. La segunda, de vital importancia, es la

manera como se transmiten los contenidos en diversos temas. En este caso, una capacitación – inducción sobre el sistema Dewey de catalogación, así como en el resto de tareas asignadas, con el propósito fundamental de seguir mejorando dichas estrategias pedagógicas.

El período de tiempo analizado será el del primer semestre del año 2015, en el que se enmarca la dinámica de recepción de becarios, su capacitación-inducción y la aplicación a sus tareas y responsabilidades que duran todo su año lectivo, pero que para la presente propuesta se inscribe justamente el proceso de transmisión de los contenidos a desarrollar, es decir, en concreto, la capacitación.

1.1 AREA O LINEA DEL PROGRAMA

Área: teniendo en cuenta lo que moviliza la propuesta, y su carácter pedagógico, se genera un trabajo en el área de información, ya que comprende los elementos de bibliotecología y archivística y los sistematiza tanto como elementos determinantes del análisis, así como categorías de trabajo.

En ese sentido, la línea de Investigación se inscribe en el conjunto de Gestión de la Información, ya que hay todo un acervo de datos en la capacitación que se pueden aprovechar para mejorar el proceso en el futuro.

1.2 MODALIDAD DEL TRABAJO DE GRADO

La modalidad del presente trabajo es la de Investigación, pues se parte de la identificación de un hecho social, vinculado estrechamente con una dinámica de corte pedagógico, para ser interpretado, a través del análisis de unos datos cualitativos, para llegar a consideraciones que pueden fortalecer el fenómeno trabajado favoreciendo su impacto en toda la comunidad que hace uso de la Biblioteca Departamental.

1.4 RESEÑA.

BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.

Está localizada en el centro de Santiago de Cali, y conforma junto con el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann, el Museo Interactivo Abrakadabra y el Centro para la Innovación e Investigación Pedagógica (CIIP) el macro-proyecto Manzana del Saber.



Esta biblioteca fue creada en 1953 por el decreto 1276 e inaugurada el 13 de junio de 1954 siendo una creación del Gobernador del Valle del Cauca Diego Garcés Giraldo quien donó los libros propiedad de su padre, Jorge Garcés Borrero, de quien la Biblioteca toma su nombre. La idea de la biblioteca departamental surgió de los hermanos Garcés Giraldo, quienes desde 1948 realizaron la labor de selección de libros, entre ellos algunos de alto valor, donándolos a la ciudad. Más de 7.500 ejemplares de valor histórico y literario fueron donados por los hermanos. Inicialmente la biblioteca funcionó en las instalaciones de la biblioteca personal del empresario Jorge Garcés Borrero en el Edificio Garcés, ubicado en la Avenida Colombia con calle 15. Fue inaugurada oficialmente el 13 de junio de 1954, convirtiéndose en la segunda biblioteca pública de la ciudad después de la Biblioteca del Centenario, al acto de inauguración asistieron personalidad como monseñor Medina, obispo auxiliar; Armando Romero Lozano, rector del Colegio de Santa Librada, quien ofreció una conferencia sobre el valor educativo del libro;

Gilberto Garrido, notario 2º; Fernando Franco Ramírez, y Fernando Caro Molina, quien sería el primer director de la biblioteca.

Finalmente en 1990 se concluyeron las obras de la actual sede en la calle 5^a con Avenida Roosevelt, con un área de 15.000 m² y con la tecnología necesaria para articular la Red de Bibliotecas Públicas. Contiguos a la biblioteca se construyeron el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann, el Museo Interactivo Abracadabra y el Centro para la Innovación e Investigación Pedagógica, formando un complejo cultural conocido como Manzana del Saber.

Única Sede: Calle 5 No. 24A-91 Cali - Colombia | PBX.: (2) 620-0400 Fax: (2) 620-0458,
Horario: Lunes a sábado de 9:00 A.M. a 7:00 P.M. Domingos y Festivos Santiago de Cali, Valle del Cauca.

MISION

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero abre las puertas al universo de la información, el conocimiento y la producción intelectual. Promueve la identidad y diversidad cultural, conservando y difundiendo el patrimonio del Valle del Cauca, contribuyendo a la formación de ciudadanos competentes y participativos, comprometidos con el desarrollo integral de la región y el país.

VISION

Para el 2.015, la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero será reconocida como una organización cultural exitosa por su modelo de gestión moderno y eficaz, sus servicios de alta calidad que responden a las necesidades y expectativas de sus usuarios, y su sobresaliente rol en el desarrollo de la región, el fortalecimiento de la democracia, el fomento de la identidad y la diversidad cultural.

2. JUSTIFICACIÓN

Esta experiencia del análisis descriptivo de las estrategias pedagógicas de la capacitación de becarios llevada a cabo en la biblioteca departamental Jorge Garcés Borrero, lo realizamos ya que es una contribución para nuestro desarrollo profesional, ya que enriquece los conocimientos obtenidos a lo largo de nuestra carrera profesional como lo es el programa de Ciencias de la Información y la Documentación Bibliotecología y Archivística para con todo esto familiarizarnos con el mundo laboral que nos aguarda.

El inicio de este trabajo nos deja una gran satisfacción personal llevándonos a fortalecer nuestras actitudes y aptitudes, logrando compaginar nuestra capacidad mental y actitud frente a determinadas ocasiones.

Todo esto gracias a esta modalidad virtual de aprendizaje donde se involucran las buenas prácticas como las TIC, desarrollo de competencias investigativas, la modelación del saber hacer, obstáculos, un deseo y como resultado final se obtiene conocimientos, competencias y valores.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis descriptivo de las estrategias pedagógicas en el proceso de capacitación de los becarios en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, en la ciudad de Cali.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer el carácter pedagógico del proceso de capacitación a través de una conceptualización adecuada, para identificar cómo se ajustan las estrategias en el proceso.
- Definir categorías de análisis en los procedimientos con los que se lleva a cabo el proceso de capacitación de los becarios en la biblioteca, con el fin de sistematizar el trabajo en el ámbito metodológico.
- Describir la naturaleza del proceso de capacitación de los becarios: sus propósitos, la división de tareas, la asignación de responsabilidades, entre otros aspectos, para reconocer si hay vínculos entre esas actividades y de qué manera se expresan.

3.3 CRONOGRAMA

4. DISEÑO METODOLOGICO.

Para lograr los objetivos, se deberá, en primer lugar, definir el concepto de *Pedagogía* y vincularlo con el desarrollo de una o diversas estrategias de trabajo y aprendizaje. De acuerdo con ello, la observación del proceso será transversal a todo el proceso, la toma de notas en una bitácora o diario de campo para luego sistematizarlas a través de la definición de unas categorías de análisis, tomando como base cómo se presentan y se comportan las diferentes fases del proceso en relación a cada etapa de la capacitación. En pocas palabras, clasificar esas etapas para así tener un panorama más ajustado de la naturaleza del proceso. Se tendrá en cuenta, por supuesto, el contexto social de los becarios, es decir, de qué centros educativos provienen, sus edades, su entorno, estrato, sus gustos y sus prácticas, para establecer un horizonte de sus realidades frente a lo que se les transmite en el proceso de capacitación.

La investigación tiene un enfoque cualitativo, pues se adscribe a las características transversales en este tipo de investigación:

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante. (Martínez, 200, P. 128)

Dado que se propone un análisis de un proceso pedagógico de la capacitación, en el cual intervienen unos actores determinados, se debe hacer una observación rigurosa de las interacciones que se dan en cada fase del proceso. Cómo responden y reaccionan los actores ante estímulos y propuestas, qué proponen. Esta observación se hará, como ya se advirtió, en el diario de campo en el cual irán consignadas las categorías de análisis que serán elaboradas desde los siguientes aspectos:

- 1) Estrategias Pedagógicas
- 2) Propuesta Pedagógica

- 3) Proveniencia de los estudiantes del grupo focal
- 4) Respuesta de los estudiantes en las diferentes sesiones de trabajo
- 5) Adaptación de los Orientadores y Responsables de la Capacitación ante las propuestas surgidas de los estudiantes.

En tanto que la observación, la toma de datos, el análisis de lo observado y los datos recolectados deben ser sistemáticos, las categorías de análisis deben dialogar con las propuestas de los estudiantes, que irán en correspondencia con la delimitación de las categorías a elaborar. También se utilizarán instrumentos como la cámara fotográfica y de vídeo para registrar imágenes del proceso. En la medida que el proceso vaya avanzando en sus fases, la sistematización irá vinculando estratégicamente las categorías de análisis hasta elaborar un corpus analítico lo suficientemente sólido para proceder a elaborar la reflexión definitiva y las conclusiones correspondientes.

4.1 RELACIÓN DE PARTICIPANTES

- 1) Los estudiantes (Milena Botero Villafaña - Harold Echeverri Barrera)
- 2) Estudiantes del Servicio Social Estudiantil
- 3) Responsables de la Capacitación.
- 4) Personal de la Biblioteca
- 5) Eventualmente, representantes de los usuarios

5. PROBLEMA.

Cada vez los procesos pedagógicos se encuentran en transformación, no podemos hablar solamente de enseñanza-aprendizaje de manera lineal sin que haya dinamismo en su relación, en la actualidad las prácticas pedagógicas que incluye lo que se enseña, quien enseña y quien aprende esta mediada por la participación y es allí donde el aprendizaje significativo juega un papel central en los procesos de enseñanza -aprendizaje

El aprendizaje significativo depende de las motivaciones, intereses y predisposición del aprendiz. No se trata de un proceso pasivo, ni mucho menos, sino que requiere una actitud activa y alerta que posibilite la integración de los significados a su estructura cognitiva. (Rodríguez Palmero. 2008. P. 24)

Entonces, se trata de proveerles los insumos para que ellos, a través de la pedagogía, creen o recreen sus estrategias de aprendizaje, participando del proceso, haciéndolo más aprehensible, resignificándolo en su propio ritmo. Haciéndolo, acaso, cada vez más efectivo. De esta manera:

Las estrategias son algo así como las grandes herramientas del pensamiento, que sirven para potenciar y extender su acción allá donde se emplea. De la misma manera que las herramientas físicas potencian de forma incalculable la acción física del hombre, las herramientas mentales potencian la acción del pensamiento hasta límites increíbles, de ahí que algunos especialistas hayan llamado a las estrategias «Inteligencia ampliada» (Beltrán, 2003, P. 56)

Es necesario que entonces la experiencia de aprender se convierta en una posibilidad vivencial, donde a través de la experimentación y con la utilización de herramientas concretas, diversas e incluyentes que permitan al estudiante encontrar sentidos en su proceso de aprendizaje. Por lo antes expuesto, en este contexto, es que es necesario analizar en qué medida la Biblioteca departamental Jorge Garcés Borrero, como entidad oficial y según la resolución 4210 de 1996, cuenta en sus instalaciones con un programa de Becarios en concordancia con los nuevos enfoques, tendencias y objetivos pedagógicos actuales, trayendo como valor agregado el reto de mejorar la calidad de la educación.

Los Becarios son capacitados para realizar funciones de mediadores entre el servicio que ofrece la biblioteca y los usuarios, constituyendo una fuerza laboral en ascenso que aporta en el desarrollo de la biblioteca, encontrando posibilidades de aprendizaje, de mejoramiento de sus condiciones personales, además de un espacio que genera alternativas para el desarrollo del servicio, hablamos entonces de procesos de capacitación óptimos para que los estudiantes realicen su actividad basados en las condiciones del lugar.

Se pretende analizar cuáles son las fortalezas y desventajas del programa de capacitación, con el objetivo de generar estrategias pedagógicas que contribuyan en su mejoramiento y fortalecimiento, buscando siempre que el programa ofrezca posibilidades de crecimiento, no solo, desde lo laboral, sino también lo personal y teniendo en cuenta los lugares de procedencia de los becarios , sus dinámicas, formas de hacer e intereses permitiéndoles encontrar en la capacitación un espacio para la reflexión e interiorización de las prácticas.

presentes en la Biblioteca, además de asumirse como agente dinamizador y activos en la cotidianidad de la biblioteca, para ello es fundamental que el programa de capacitación genere sentido de pertenencia, no solo por la institución, sino que el becario encuentre formas de crecimiento personal y colectivo.

“La capacidad de generar procesos de aprendizaje social, es decir, aquel que se interioriza, generando procesos de cambio, de actitudes y de valores, a través de los cuales el conocimiento crea o fortalece capacidades y habilidades en las personas u organizaciones para el aprovechamiento de oportunidades o para adaptarse a un entorno cambiante, es el elemento más crítico de las sociedades del conocimiento” (Betancur, 2006. P. 3).

6. DELIMITACION DEL PROBLEMA.

Descripción de las Estrategias pedagógicas del programa de capacitación a Becarios en la Biblioteca Jorge Garcés Borrero en la ciudad de Santiago de Cali, con el objetivo de generar una propuesta de mejoramiento y fortalecimiento de las mismas, se pretende realizar este análisis durante el último trimestre del año 2015.

7. MARCO DE REFERENCIAS.

7.1. MARCO CONTEXTUAL.

El trabajo se desarrolla en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, de carácter oficial y departamental, localizada en la ciudad de Cali, con los estudiantes provenientes de distintos centros educativos que harán la labor de becarios.¹

7.2 MARCO TEÓRICO.

Con relación al tema de interés, descripción de las estrategias pedagógicas de la capacitación de becarios, se encontró una investigación del año 2006, “La construcción socioeducativa del becario: La productividad simbólica de las políticas sociales en la educación media” de Nora Gluz, que hace referencia a la situación de los becarios en Argentina, teniendo en cuenta sus realidades económicas.

Resulta pertinente establecer una relación directa entre los conceptos que convocan alrededor del presente trabajo; en ese sentido hablar de procesos pedagógicos como manera de entender la capacitación, biblioteca como un lugar y un espacio donde es viable un proceso pedagógico.

7.2.1 SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL OBLIGATORIO.

Según lo estipulado en la resolución 4210 del año 1996, se habla del servicio social obligatorio como la manera de ofrecer una formación integral a los estudiantes. Conforme a ello, La Ley 115 de 1994 concibe el servicio social estudiantil obligatorio como un componente curricular exigido para la formación integral del estudiante en los distintos niveles y ciclos de la educación formal por" constituir un programa que contribuye a la construcción de su identidad cultural, nacional, regional y local, y que en armonía con lo dispuesto en el artículo 2040 de la misma Ley, el "servicio social estudiantil obligatorio se constituye en un mecanismo formativo que permite el desarrollo del proceso educativo de los educandos, no sólo en el establecimiento educativo, sino también en el contexto familiar, en el ambiente y en la sociedad.

¹ Ver la correspondiente reseña de la institución

Está claro que el servicio social estudiantil obligatorio constituye un elemento fundamental para la construcción simbólica de la biblioteca, y su relación con el estudiante, generándose un escenario de corresponsabilidad entre la institución y el estudiante a favor del usuario y la comunidad. Ahora bien, el servicio social estudiantil obligatorio se enmarca dentro de unas condiciones que permiten adquirir ciertas destrezas dependiendo del lugar asignado para tal fin. Esta claramente establecido qué se busca con el servicio social, la construcción de un sujeto cercano a su contexto, al mismo tiempo que se va generando la adquisición de destrezas, capacitándolo para enfrentarse al campo laboral, sin dejar de lado atributos propios del individuo, evidenciados en las relaciones establecidas con los otros, como son el respeto, la tolerancia y la responsabilidad, y este es precisamente el propósito central del servicio social estudiantil obligatorio, dado dentro de la lógica de relación con una institución, consiguiendo los siguientes objetivos, según lo expuesto en el artículo 390. Del Decreto 1860 de 1994.

1. *Sensibilizar al educando frente a las necesidades, intereses, problemas y potencialidades de la comunidad, para que adquiera y desarrolle Compromisos y actitudes en relación con el mejoramiento de la misma.*
2. *Contribuir al desarrollo de la solidaridad, la tolerancia, la cooperación, el respeto a los demás, la responsabilidad y el compromiso con su entorno social.*
3. *Promover acciones educativas orientadas a la construcción de un espíritu de servicio para el mejoramiento permanente de la comunidad y a la prevención integral de problemas socialmente relevantes.*
4. *Promover la aplicación de conocimientos y habilidades logrados en áreas obligatorias y optativas definidas en el plan de estudios que favorezcan el desarrollo social y cultural de las comunidades.*
5. *Fomentar la práctica del trabajo y del aprovechamiento del tiempo libre, como derechos que permiten la dignificación de la persona y el mejoramiento de su nivel de vida. (Ministerio de Educación Nacional, Resolución 4210 de 1996. P.2).*
6. Desde la institucionalidad el servicio social estudiantil obligatorio incide de manera positiva en la formación integral de los jóvenes participes, ofreciéndole una serie de oportunidades y permitiéndoles el desarrollo de habilidades, además de crear escenarios de aprendizaje, generando posibilidades de insertarse en ambientes laborales que dan cabida a nuevas posibilidades de vida.

Los beneficios de las actividades de los estudiantes que participan en el servicio social son innumerables. La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, por ejemplo, brinda a la comunidad estudiantil del nivel de educación media de las instituciones educativas oficiales y privadas del departamento del Norte de Santander, programas en el campo de la educación ambiental, con la implementación y el fortalecimiento de grupos ecológicos, de ciencia y tecnología, de redes de trabajo ambiental escolar; así como en la atención a grupos poblacionales especiales. (**Recuperado de:** <http://www.colombiaaprende.edu.co>)

Ejemplos como el mencionado, hablan de las bondades de un programa creado para el fortalecimiento de las prácticas laborales de los estudiantes, es importante entonces que las estructuras de los programas de capacitación estén alineadas con dinámicas propias de los estudiantes.

Ahora bien, la Biblioteca Departamental, como ente territorial, debe suscribir alianzas en ese sentido con instituciones de carácter departamental, por vía de la correspondiente Secretaría de Educación Departamental. De esta manera, la oficina regional se acoge a lo emanado por el máximo rector ejecutivo, es decir, el Ministerio de Educación Nacional de la República de Colombia, tal y como queda establecido, por ejemplo, en la Circular N° 121 del 12 de noviembre de 2014, emanada por la Secretaría de Salud Departamental de Valle del Cauca:

[...] de conformidad con el artículo 97 de la Ley 115 de 1994 y 39 del Decreto 1860 de 1994, es obligación de los estudiantes de educación media durante los dos grados de estudio – 10 y 11- prestar el servicio social estudiantil; servicio que hace parte del currículo y por ende del proyecto educativo institucional del establecimiento educativo y es requisito indispensable para obtener el título de bachiller –artículos 2 y 7 Resolución 4210 de 1996. Este trabajo será certificado con ochenta (80) horas de servicio social, por parte de los rectores (**Recuperado de:** www.valledelcauca.gov.co/educacion/descargar.php?id=15021)

Una vez establecido este marco legal, se pasará a describir los elementos constitutivos de una biblioteca pública.

7.2.2 BIBLIOTECA PÚBLICA.

Las bibliotecas ocupan una posición preponderante en la actualidad, sus procesos como entidad cultural y social, está ligada a las posibilidades de conocimiento que representa, una biblioteca además de lugar, es un espacio para la construcción, recuperación y porque no, un espacio para la emancipación, donde estar da cabida para el silencio, la mirada segura y el encuentro con el pasado, en una perspectiva de futuro que nos abre al conocimiento.

Desde una mirada histórica la Biblioteca pública, nace en el siglo XIX, en Estados Unidos e Inglaterra “*La biblioteca buscaba originalmente “proporcionar libros para su formación profesional y moral, y también para su recreo, a clases sociales cuyos miembros no tuvieron acceso en los siglos anteriores no ya al libro, sino ni siquiera a la enseñanza”*”.

(*Garzón y forero. 2007. P. 23*).

La Biblioteca se ha posicionada desde sus fortalezas, como institución incluyente y abierta, permitiendo que al interior de la misma se den procesos activos que dinamizan sus prácticas cotidianas. Su creación como ente propicio para la adquisición de conocimiento, empieza a transformarse en la medida de su diversidad, con amplias posibilidades como escenario social y cultural, donde es viable el intercambio y el encuentro.

En Colombia se dio la apertura de la primera Biblioteca pública en 1774, con un propósito poco claro, la biblioteca empezaba a generar controversia y al mismo tiempo abandono, sin ser una institución central en los intereses del estado., cada vez los espacios de las bibliotecas se reducían, pero quizá su fuerza radicaba en esa lucha constante de quienes convencidos de su valor, resistían y ahora asisten a la construcción de un espacio que debe ser central en la vida de todas las sociedades, en especial de aquellas inmersas en hostiles lugares de la desfachatez y el silencio.

La historia de las bibliotecas públicas en Colombia muestra que estas instituciones han tenido un papel muy secundario dentro de la vida cultural del país y han estado en un lugar muy bajo de las prioridades del Estado. La misma biblioteca nacional no fue muy atendida por el Estado. Raras veces ha podido ampliar sus colecciones en forma ordenada, y ha dependido sobre todo de

donaciones y de la obligación de legal de entregarle los libros impresos en el país, establecida en 1834, pero cumplida aún hoy en forma muy parcial. (*Melo, 2001.p.1*).

La biblioteca pública es un local de información que facilita a sus usuarios toda clase de conocimientos e informaciones. Sus servicios están levantados sobre la igualdad de acceso para todas las personas sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión o creencias, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecer servicios y materiales especiales (imagen de canal de acceso a la información) para aquellos usuarios, por las razones que sean, no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios. (*Fernández, 2006.p.108*).

7.2.3 SISTEMA DEWEY.

Para una biblioteca el proceso de catalogación es transversal para su funcionamiento, de allí que la organización de la misma no puede estar expuesta a la improvisación, sino, que debe contar con procesos técnicos especializados que den viabilidad a la búsqueda del material bibliográfico, facilitando las tareas de los becarios y favoreciendo con el servicio al usuario. Diversos sistemas se han creado a lo largo de la historia de las bibliotecas, con los cuales se ha pretendido organizar los documentos, todos ellos se van remplazando con la creación de nuevos sistemas que se ajustan a los intereses de las bibliotecas de allí.

A través de los años se vieron surgir nuevos sistemas de clasificación generales y especializados. En idioma español se pueden citar, los creados por Carmen Rovira y Jorge Aguayo (Cuba), el compuesto por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas en 1965, el publicado por el Ministerio de Cultura en 1986. Existieron también otros autores españoles como Méndez Albarrán con su Clasificación Decimal (1932), Javier Lasso de la Vega con su obra Clasificación Decimal (1942), donde explica el sistema y hace una historia de las clasificaciones, el creado por la Biblioteca del Congreso en Estados Unidos traducido al idioma, entre otros, introductores del concepto de la clasificación decimal. (Garzón.2007.p.30).

El sistema de clasificación decimal Dewey utilizado en Colombia para la catalogación del material, permite una mejor organización y mayor accesibilidad al material de interés Al respecto

del sistema de clasificación Garzón (2007), manifiesta que permite la fácil y correcta recuperación del material en estantería una vez consultado a través del catálogo, remitiendo al usuario directamente al estante adecuado, lo cual facilita su ubicación, al igual que permite agilizar los procesos reorganización y recuperación a nivel interno.

Es clave este sistema para el funcionamiento de la biblioteca, por ello hay una convicción que en la manera como se ofrece el conocimiento a los becarios sobre este sistema se está garantizando optimización e interés.

Las estrategias pedagógicas que se puedan implementar producto del análisis del programa de capacitación ofrecerán innumerables transformaciones y ventajas a un grupo de becarios que con una óptima capacitación, puedan ofrecer un servicio innovador y en especial un servicio que vaya de la mano con las cualidades sociales y culturales de nuestro tiempo.

7.2.4 PROCESOS PEDAGOGICOS.

Lo pedagógico como unidad de análisis revela que es indisociable de los procesos de la biblioteca no sólo en su interior, sino como elemento presente en su compromiso social. Por extensión, en la forma de transmisión de los conocimientos en términos de la capacitación con los becarios y, a su vez, en la vida de ellos, para que el elemento pedagógico sea apropiado por ellos como estilo de vida, como parte de su formación integral a partir de lo que los becarios, en su rol y responsabilidad, puedan elaborar, dotando de significados aquello que recibe:

Una figura tan señera en el ámbito de la psicología cognitiva como Bruner ha señalado que la denominada revolución cognitiva ha tendido a tecnificarse e incluso fraccionarse, poniendo el énfasis en el procesamiento de la información en lugar de hacerlo en el proceso de construcción del significado. Por consiguiente, subraya vigorosamente que, más que la información en sí misma, el concepto fundamental en psicología cognitiva es el significado [...] (**Rivas Navarro, 2008, p. 80**).

De acuerdo con esto, en la biblioteca y el servicio social se les proveerá el grado de responsabilidad en su aprendizaje, en función de lo social, de lo público, para que, construyendo conocimiento ellos mismos aprendan:

El trabajo bibliotecario se caracteriza por su énfasis en la función de mediación social. Por ello es muy importante que los futuros profesionales, que van a tener que desenvolverse en entornos sociales marcados de forma permanente por los cambios, desarrollen competencias sobre el análisis, la representación y la búsqueda de la información, así como sobre los principios –quizá menos evidentes– de la organización del conocimiento. Por ello, es de crucial importancia que el diseño de los planes formativos recoja convenientemente el conjunto de competencias y saberes que esta Sociedad del Conocimiento, permanentemente proyectada hacia el futuro requiere. (López, Agustín & Díaz, 2011, p. 520).

Dentro de lo pedagógico se inserta el procesos de enseñanza- aprendizaje, como la interacción directa que existe entre quien ofrece conocimiento y el quien la recibe, esta interacción está atravesada por unas herramientas que podrían ser activas, pasivas, vivenciales, de acuerdo a la estructura y los parámetros existentes en el programa definido por la biblioteca para los becarios, generar un análisis de ese programa de capacitación nos pondrá en el marco de la reflexión frente a lo pedagógico, indagando percepciones, generando debates y contemplando desde su formulación los desafíos de una mirada pedagógica, incluyente, integradora, eficaz, en coherencia con los avances tecnológicos, sociales del momento, se busca entonces poder llegar la consolidación de un programa eficaz e integral y por ende viable para los intereses de quienes hacen parte del proceso, dentro de esto es pertinente mencionar.

Las bibliotecas públicas requieren diseñar las estrategias para lograr no sólo la construcción social del conocimiento sino su apropiación social, ya que los procesos de exclusión que esta sociedad genera, puede llegar a tener un impacto más significativo que los procesos de participación que dicho entorno facilita. (**Betancur, 2006. P. 3**).

7.3 ESTADO DEL ARTE.

Para la exposición de los antecedentes hay que relacionar, necesariamente, la bibliotecología con los procesos de enseñanza y aprendizaje, dirigidos –en este caso- a grupos focales como los becarios que entran a prestar el servicio social estudiantil. En referencia a ello, se presentarán dos tesis de grado, una propuesta de construcción de biblioteca escolar y un manual de la enseñanza de la bibliotecología, respectivamente. Son pertinentes estos hallazgos en tanto que conforman la delimitación definitiva del marco de referencias con el que se hará el trabajo práctico.

En primer lugar, hay que mencionar el trabajo de Toro, Cháves y Posada (2007) en relación al nivel de capital social de unos becarios en relación con varias dimensiones, que se muestran como categorías de trabajo, en el desarrollo de su actividad de servicio social en la ciudad de Pereira. Dentro de la orientación de los proyectos adscritos a la realización de este servicio, está el de un “*Acompañamiento a Bibliotecas y Fortalecimiento de la Lectura y la Escritura*” (p. 73). Para los autores, el proceso y los propósitos del Servicio Social Estudiantil están emparentados con valores como la solidaridad y la participación, que se deben poner al servicio de todas las líneas de acción del proyecto, en tanto la responsabilidad social que moviliza, correlato del capital social que se debe fortalecer en los estudiantes a través de la interiorización efectiva de los componentes del servicio que prestan y de cómo lo pueden reflejar en sus dinámicas cotidianas. El significado de una biblioteca, de la lectura y la escritura, también es inherente a esa carga de capital social que todo becario debe asumir y desarrollar.

El segundo estudio, de Jiménez y Franco (2014), permite identificar la capacidad de agencia, con énfasis en sus formas y expresiones, de un grupo de estudiantes respecto a sus tareas y responsabilidades. El estudio se localizó en el municipio de Aranzazu (Caldas) e involucró todos los campos de intervención de los estudiantes. En tanto que el agenciamiento tiene que ver con esos modos de apropiación de uno o varios hechos que conectan con las expectativas de quienes los viven y desarrollan, las autoras son enfáticas en afirmar que esa apropiación se puede expresar en la práctica de un estímulo previamente construido, es decir, una motivación a la autonomía y al reconocimiento del otro como persona, al surgimiento de nuevos actores que a partir de la lectura de realidades y la reflexión crítica constante propongan y promuevan acciones encaminadas a favorecer intereses y necesidades comunes. (P. 10).

El servicio social estudiantil en una biblioteca pública no escapa a esas motivaciones, debe promoverlas en la interacción con la comunidad. Se conjuga, pues, la responsabilidad social de una biblioteca y el constructo ciudadano de los estudiantes a través, entre otros mecanismos, del servicio social y su agenciamiento.

Así, se llega al tercer estudio, que tiene que ver con la creación de un modelo de biblioteca escolar en instalaciones de una escuela en el municipio colombiano de Monterrey (Casanare). El investigador, para acceder a su título de bibliotecólogo (Roa, 2009), propuso recurrir al servicio social estudiantil para diseñar esta propuesta en las propias instalaciones del centro educativo. Para lo cual recurrió a una serie de indagaciones en torno al uso de una biblioteca por parte de la

comunidad intervenida. Con todos los elementos propios de la bibliotecología, ordenó el servicio de la institución. Más de 30 estudiantes y un número representativo de la comunidad educativa participaron en este diseño con la orientación del investigador, lo cual determina el grado de compromiso de los involucrados. Con base en los datos recogidos, el autor diseña la propuesta y ofrece las probabilidades de realización y eficacia, con el concurso permanente de quienes adelantan el servicio social estudiantil.

Finalmente, se tiene la clásica guía de Sabor (1968) en referencia a la enseñanza de la Bibliotecología. Se trata de una propuesta metodológica para la capacitación de los bibliotecarios. Es decir, que con este manual hay que mirar hacia las responsabilidades de quien está a cargo de la capacitación de los estudiantes para su servicio social. Fundamentalmente, uno de los asertos de la autora tiene que ver con la adaptación de la biblioteca y la bibliotecología al contexto que puede ir cambiando:

Es indudable que influye en esta situación el que la bibliotecología sea una disciplina cuyo contenido varía continuamente, no sólo en la medida en que la materia bibliotecológica misma se enriquece y se complica, sino también porque los objetivos de la enseñanza van cambiando según las mutaciones que sufre el ámbito social al que presta servicios la biblioteca y según las nuevas exigencias del medio que la rodea. (Sabor, 1968, P. 66)

Se configura, pues, el escenario concreto que vincula una realidad social con el rol de una biblioteca pública y el servicio que ésta le puede prestar a esa comunidad, apoyada en la participación inestimable en su valor de los estudiantes, son ellos quienes pueden estar a la vanguardia de esos procesos de empoderamiento del compromiso, a través del agenciamiento efectivo de sus responsabilidades en la biblioteca, pero también los constructores de los significados de ese papel, que ellos lideren las tareas por acometer y también, en ese aprendizaje, vayan proponiendo nuevas estrategias para el desarrollo y la realización de ese compromiso.

8. MARCO LEGAL

Resolución número 4210, del 12 de septiembre de 1996, Por la cual se establecen reglas generales para la organización y el funcionamiento del servicio social estudiantil obligatorio.

La ley 115 de 1994 concibe el Servicio Social Estudiantil Obligatorio Como “un componente curricular exigido para la formación integral del estudiante En los distintos Niveles y ciclos de la Educación formal por constituir un Programa que contribuye a la construcción De su identidad cultural, nacional, regional y local” En armonía con Lo dispuesto En el artículo 204 de La misma Ley, el "Servicio Social Estudiantil Obligatorio Se constituye En un mecanismo formativo Que permite El desarrollo Del proceso educativo De los educandos, No sólo En el establecimiento educativo, Sino también En el Contexto familiar, En el ambiente Y en la sociedad”.

Ley de bibliotecas públicas: Traza los lineamientos para el funcionamiento de las bibliotecas públicas en el país.

Ley 1379 del 15 de enero de 2010, tiene como objeto definir las políticas de la red nacional de bibliotecas.

9. IMPACTO QUE GENERARIÁ LA PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO.

Aplicación de una estrategia didáctica novedosa para la capacitación de los becarios, conforme a una evaluación de dichos procesos de capacitación es relevante, no menos cierto es que un análisis más detallado de este proceso es de manifiesta importancia, ya que permite explorar los mecanismos de esos procesos, tomarlos en sus elementos constitutivos más específicos y llegar a un estado de cosas a partir del cual, como una fase siguiente, se pueda intervenir con una estrategia didáctica. En pocas palabras, analizar las estrategias pedagógicas en los procesos de capacitación de los becarios, constituye un amplio y atractivo problema de investigación, por el cual se decanta la presente propuesta.

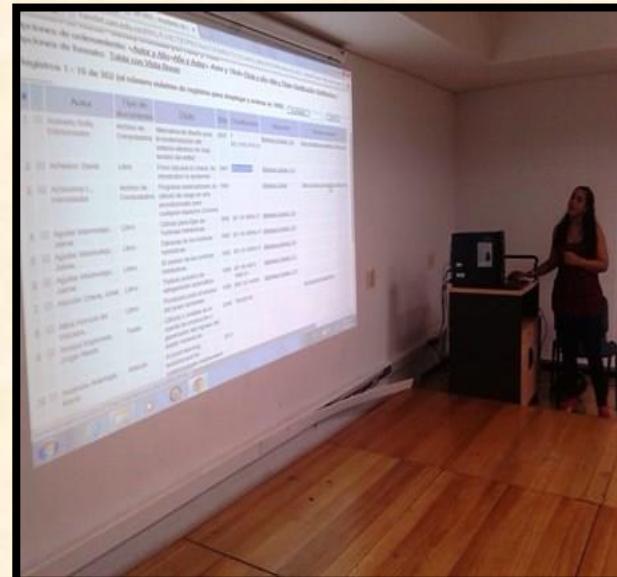
10. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS DE LA CAPACITACIÓN DE BECARIOS. BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO.

CAPACITACION BECARIOS:

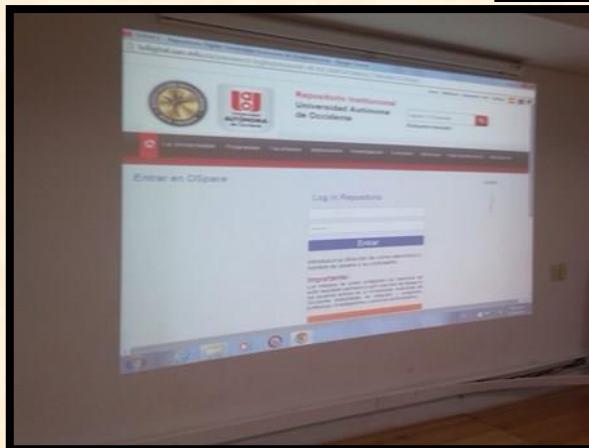
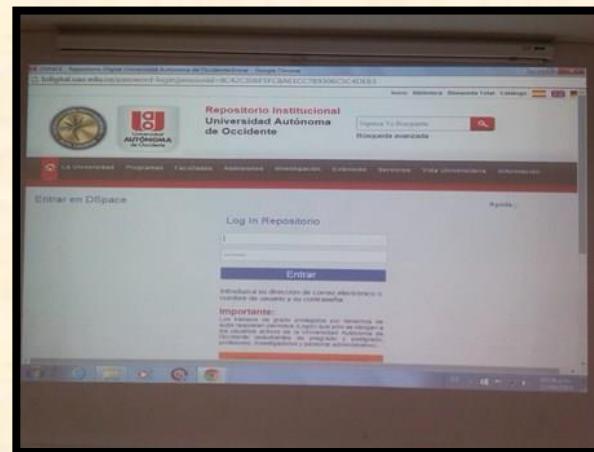
La Capacitación fue realizada por **Harold Y Milena** se observó la realización del trabajo y se puso en práctica lo aprendido con la previa supervisión del encargado del área, se llevó a cabo en un auditorio donde se realizó una pequeña introducción de cómo utilizar las herramientas de búsquedas básicas como TIC en los “catálogos” , se puso en manifiesto todos los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional en cuanto se refiere a conocimiento y concientización, sin dejar de lado cada uno de los pasos:

1). Presentación de los capacitadores: cada uno nos presentamos frente a los futuros Becarios fortaleciendo y adquiriendo nuevos conocimientos en este tema, el análisis descriptivo de las estrategias pedagógicas de la capacitación de becarios ha contribuido a conocer la realidad existente dentro de una organización, en este caso la Biblioteca Departamental, a lo largo del periodo de prácticas de los becarios; ellos han llegado a conocer el funcionamiento de las actividades que se desarrollan dentro de la institución como los son:

- Promoción de Lectura
- Recomendados
- Sala Infantil y Juvenil
- Ciencia y Tecnología
- Sala Interactiva Abrakadabra
- Sala Multimedia Observatorio astronómico



Realizamos un recorrido por las diferentes colecciones de la institución y explicando cómo está catalogada, se sigue el recorrido mostrándoles el Catalogo de búsquedas:



Con ello queremos que el becario desarrolle una Competencia laboral:

Que es la Capacidad productiva que se define y mide en términos de **desempeño** en un becario

determinando su contexto laboral y que se refleja en los **conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes** muy necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

Llegamos a la sala Infantil se muestra y se habla sobre el tipo de lectura, actividades lúdicas y se da a conocer el archivo Fotográfico, seguimos caminado hacia la colección General y se explica que está organizadas por áreas del conocimiento ya que se pueden encontrar también obras de interés, la sala Valle del Cauca; aquí encuentran obras de autores caleños como: Jorge Isaac, para hacerla más interactiva se le pregunta al estudiante y al que conteste sin pena se le incentiva con un pequeño obsequio “bombón” efectivamente ellos responden de la mejor manera, se explica que la biblioteca es abierta al público en general, luego, llegamos a la colección de Literatura, aquí se les muestra que tienen un distintivo especial “rotulo de color” el cual les va indicar que pertenecen a ese tipo de colección aparte de que está formada también por Países, también se da a conocer los libros electrónicos que se encuentran en la Sala de Tablet´s ó Literatura digital dando una explicación de su respectivo uso.

10.1. AVANCES OPERATIVOS DE LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS.

El Sábado doce (12) de Septiembre de 2015, se sostuvo la primera gran reunión con los becarios o Jóvenes del servicio Social, para explicar en qué consiste la capacitación, el desarrollo de las experiencias a conocer, con pequeños tips a manera de resumen de todos los temas a saber, y por ultimo con una visita guiada por todas las instalaciones de la biblioteca Departamental del Valle, dándole a conocer a cada uno de ellos los espacios institucionales.

Cabe anotar que esta visita tuvo como objetivo acercar e incentivar a los jóvenes becarios para el servicio social con el uso de la biblioteca, con ello mostrando las instalaciones, dando a conocer los recursos bibliográficos y su uso, así como los servicios que se ofrecen. Por lo general estas visitas están dirigidas a instituciones educativas o grupos organizados, y como visita especializada dirigida a estudiantes, como los jóvenes del servicio social estudiantil como área del conocimiento, para que de esta manera se pueda despertar el interés por la colección que cada uno desee para que se ubiquen, en el área que estén interesados de manera vocacional.

El sábado 19 de Septiembre fue Socializado el reglamento para el servicio social estudiantil al interior de la biblioteca Departamental del Valle.

El reglamento interno para los jóvenes becarios del servicio social es de vital importancia para el buen desarrollo de las actividades que desempeñan o se realizan en la biblioteca como implementación de un instrumento que contiene de forma expresa y detallada de las disposiciones obligatorias que posee la biblioteca para ellos en el desarrollo de éstas.

El objetivo fundamental de este instrumento es el de lograr entre las partes que intervienen en la actividad de la Biblioteca Departamental, una relación armónica y disciplinada que le permita a la institución ser realmente funcional y productiva con respecto al desarrollo de los trabajos realizados dentro de la organización.

A cada uno de los Becarios, les fue entregada una copia del reglamento interno para el servicio Social estudiantil y, para socializarlo se solicitó que cada punto fuera leído en voz alta por un estudiante diferente y por cada punto; **Milena Botero y Harold Echeverri** brindando la explicación y ampliacion a cada uno de los puntos citados.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL INICIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD.



Biblioteca departamental
Jorge Garcés Borrero



Centro para la
ciencia, la cultura
y la educación,
Red de Bibliotecas Cenred

7/06/15

Santiago de Cali, junio 4 de 2015.

Señores
HAROLD ECHEVERRY BARRERA
MILENA BOTERO VILLAFAÑE
Estudiantes Bibliotecología
Universidad del Quindío
Ciudad.

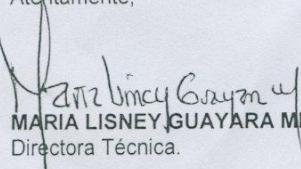
Asunto: Solicitud de práctica profesional

De acuerdo a su solicitud de realizar su práctica profesional en nuestra entidad a través del desarrollo del trabajo "Análisis descriptivo de las estrategias pedagógicas de la capacitación de becarios (jóvenes del servicio social) en la Biblioteca Departamental, cordialmente le informo que teniendo en cuenta la pertinencia del tema, ha sido aceptada su solicitud, la cual esperamos contribuya a la mejora de nuestros procesos.

Para acompañarlo en el desarrollo del mismo, le agradezco concertar con la funcionaria Luz Mariana Moreno, Bibliotecóloga, líder del proceso de servicios bibliotecarios y de consulta, el procedimiento y cronograma de actividades para la correcta ejecución de su propuesta.

Desde esta División estaré atenta a apoyar cualquier iniciativa o inconveniente durante la ejecución de este proyecto.

Atentamente,


MARIA LISNEY GUAYARA MEJIA

Directora Técnica.



El uso de la lectura digital con su respectivo acceso a internet en las tablet's, llegamos a la Hemeroteca donde se les explica el contexto de la palabra y mostrándoles el periódico histórico que son conservados y muy cuidados ya que las personas los recortan y se los llevan porque son noticias que no se encuentran en otras partes, también el cuidado al manipularlos por su grado de conservación se les muestra las revistas que son guardadas por meses y seguidamente el recorrido a la sala multimedia. Con todo esto pretendemos que los becarios realicen sus actividades desde la mirada organizacional y social, entendido la responsabilidad como persona, también en cuanto al cuidado del material que se les brinda como:

- ✚ Computadores
- ✚ Lapiceros
- ✚ Materiales y suministros como papelería
- ✚ Impresoras

- Teléfonos
- Y lo más importante el servicio al usuario.



“Los maestros deben de estar muy pendientes en la realización de esta práctica” donde se debe observa su connotación eminentemente práctica y el acompañamiento de un auxiliar de la biblioteca

Departamental, que está en cada una de las áreas donde los becarios van a realizar su trabajo permitiendo un buen monitoreo.

10.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS DE LA CAPACITACIÓN DE BECARIOS:

Permite realizar estrategias de aprendizaje basadas en la observación, la entrevista y la experimentación de los becarios en los entornos reales, no simulados, que les permite ubicarse frente a su quehacer en el ejercicio de su futura profesión de forma contextualizada en confrontación directa con la realidad social y empresarial. Llevando al becario a desarrollar su *Prácticas* que lo definen como el conjunto de relaciones teóricas y prácticas muy articuladas al saber o qué hacer disciplinar, a la investigación o al emprendimiento empresarial.

Con esta capacitación podemos relacionar de una manera dinámica y compleja, sus compromisos éticos, culturales y políticos en los cuales se involucra la lógica social, institucional y personal”.



A partir de esta capacitación el becario puede tener una concepción, en la formación tecnológica la cual le constituye un equilibrio entre la formación teórica en los conocimientos y la formación práctica en habilidades que unidos a la formación axiológica constituyen la formación integral de profesionales para transformar la sociedad.

MODULO DE INDUCCIÓN:

Nuestra capacitación proporciona una plena inducción en el campo laboral, Tendiente a preparar los estudiantes para afrontar con éxito la realización de las Prácticas y las Pasantías; queremos implementar dos fases, así:

Primera Fase, que comprende principios de comportamiento, orientación sobre el perfil del estudiante, recomendaciones para elaborar su hoja de vida y presentarse a una entrevista, normas de etiqueta y protocolo, pruebas de selección, retroalimentación del proceso de selección y autoanálisis de sus posibilidades de desarrollo en el ámbito empresarial.

Segunda Fase: tendiente a orientar al estudiante sobre su comportamiento ético, moral y acatamiento de las normas laborales generales y específicas, durante el desarrollo de las Prácticas Empresariales, y Segundo módulo, tendiente a orientar el trabajo de intervención que sobre las prácticas debe realizar el estudiante.

CAPACITACION COLECTIVA BECARIOS:

En general lo que pretende esta capacitación colectiva de becarios donde queremos caracterizar varios factores:

- Proporciona a los becarios una mejor oportunidad de poner en la práctica la información teórica y adquirir experiencia práctica.
- Fomentar la experiencia en la localización sistemática y reparación de sistemas complejos de medición en los becarios al manipular y/o tratar instrumentos modernos como computadores, tablet's, teléfonos, etc.
- Los becarios en esta capacitación pueden mejorar sus antecedentes teóricos mediante el estudio por cuenta propia al consultar información introductoria, manuales apropiados y documentación de biblioteca, y mediante orientación y supervisión continuas.
- Se pide a cada uno de los becarios que defina en donde quiere realizar su práctica recibe suficiente experiencia por medio de ejercicios prácticos para reparar tipos similares.
- Se adquiere una política de "capacitación de becarios" mediante presentaciones después de cada ejercicio o lección de localización en sus áreas de trabajo y reparación de averías, se celebran amplias discusiones sobre temas seleccionados y sobre la experiencia adquirida en el capacitación.
- Además de brindar capacitación colectiva de becarios los llevamos a descubrir actividades de investigación y desarrollar sus conceptos sobre lo último en la tecnología.



- Resaltamos la importancia de terminar su práctica y los estudios ya que un profesional no se hace experto para su beneficio personal, o para su realización egoísta, se hace profesionista cuando en el ejercicio de su profesión sirve al entorno social tal y como está estructurado en el contenido del Desarrollo Social, ustedes llegan al dominio de un campo del conocimiento permitiendo que esta parte de formación llegue a ustedes y con ello lograr que ustedes lleguen al nivel universitario que sólo se adquiere su pleno significado, cuando se tiene un sentido social y para ello la práctica de ser becario te sirve para cuando llegues a ese aspecto de la vida universitaria.
- La importancia académica de los becarios radica en que curricularmente un egresado ha tenido un acercamiento con la realidad a la que pretende transformar, lo cual lo hace más apto para el ejercicio en pleno de la profesión, cuando hablamos de la práctica profesional permitiendo asimilar el saber instrumental indispensable para desplegar los aprendizajes teóricos y científicos que requiere y demanda una profesión.
- Cuando abordamos a los Valores Éticos Insertos en la Práctica Profesional de la formación universitaria es humanista, se puede decir que se centra en su ideario y la importancia en las actividades en el ser humano como primer interés, sin olvidar la Humildad para reconocer que la teoría no lo es todo y que los obreros y/o becarios menores

experimentados pueden enseñar mucho porque por muchos años han perfeccionado la manera de hacer las cosas y haciéndolas se hicieron ellos mismos.

- Nuestras recomendaciones para destacar en la práctica es ser puntual, este es el primer punto que demuestra cuán responsable debe ser el becario ya que la impuntualidad es imperdonable, esto muestra una falta de interés en aprender y de respeto por el trabajo.
- La puntualidad a la hora de entrar al trabajo, cuando debe entregarse una tarea acabada y en la propia vida es el resultado de este aprendizaje.
- No decir no, el becario debe tratar de aprender tanto como pueda por más sencilla que sea la tarea encomendada como llamar por los teléfonos para confirmar asistencia a un evento.
- Tener muy arraigado la iniciativa: en ocasiones puede que el auxiliar o jefe esté tan ocupado que se olvide de dar tareas o puede que el practicante termine las asignaciones antes de tiempo.



10.3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL SEGUNDO INFORME.

Toma conjunta de decisiones: análisis de las estrategias pedagógicas.

Dos Sesiones con Fomento de la lectura de un libro o tema libre de los becarios, para socializarlo con los compañeros. Y Simulación de atención al cliente o usuario, para corregir entre todos las falencias y resaltar las fortalezas.

Después de reunir a los jóvenes que prestan el servicio social estudiantil, se da inicio a la sesión referente al fomento de la lectura de un libro que con antelación se ha solicitado y en el que la gran mayoría optó por leer cuentos infantiles.

Como ambientación o preámbulo a la actividad en mención, se proyecta a través del computador y videobeam con su audio moderado, el video titulado: “**En Tic Confío**”, en este video solo existe el escrito para leer (sin audio), encuentran una historia relacionada con una joven adolescente con el comportamiento de las redes sociales, una historia que deja un mensaje para reflexionar con el peligro o errores de manejo, conlleva a situaciones difíciles en la vida.

Esta sesión fue incluida en el cronograma para el fomento de la lectura que es una tarea de todos y distinta de la formación de la habilidad de leer, que se inicia en la familia y en la escuela, y que necesita de personas y lugares que permitan el acercamiento a los libros. Por ello, esta tarea apoya la labor de padres, profesores y nosotros como bibliotecarios o bibliotecólogos.

Las actividades que en este campo se han ejecutado, forma parte del desarrollo lector, como una leve Campaña de Animación a la Lectura al interior de lo propuesto, logrando impactar y premiar las mejores lecturas que se compartieron entre todos y de la misma forma escoger el mejor relato de la actividad que se dejó como propuesta para cada uno de los becarios.

Luego, como actividad lúdica participativa, se hizo una mesa redonda desarrollando una especie de Cuenta Cuentos, con divertidas historias tradicionales, decoradas, inventadas, cómicas, históricas, para escuchar y en muchos casos, para participar, narradas por cada uno de los becarios, que con aplausos se volvieron interesantes, desde luego ellos siempre, contaron con el

acompañamiento nuestro de una forma anímica y divertida, pues se consiguió con el hacer del arte de la interpretación que cada uno logró, se hizo que todos los asistentes, estuviéramos a gusto con la actividad que fue desarrollada.

Todos los relatos de las lecturas socializadas fueron premiados con detalles, que proporcionó la compañera Milena para resaltar y estimular el esfuerzo de cada uno de los becarios, pero los tres mejores, obtuvieron un detalle mejor.



10.4 SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO, PARA CORREGIR ENTRE TODOS LAS FALENCIAS Y RESALTAR LAS FORTALEZAS.

En este tema quisimos abordar la importancia del cliente la cual no depende de nosotros, sino que nosotros dependemos de él, ya que él nos está comprando un producto y/o servicio y no nos está haciendo un favor, ya que es el propósito de nuestro trabajo, el cliente o usuario es un ser de carne y hueso con sentimientos y muchas emociones (como uno), y no forma parte de una fría estadística. Al capacitar a los futuros becario pretendemos que la importancia del cliente sea la parte más importante de nuestra organización o negocio y que no sea alguien ajeno al mismo, ya que ella nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión buscar satisfacerlo el cual es el merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar, el cliente es alguien a quien debemos complacer para no incurrir en falencias ya que si nos encontramos con alguien para discutir o confrontar esto no sería la fuente de vida de nuestra organización y de cualquier otro todo esto nos debe llevar a conocer al cliente identificando si se puede venderle una idea o si mejor él decide y exige libremente dónde, qué, cómo y cuánto comprar.

Falencias: las Principales insatisfacciones de un cliente en la aplicación del servicio se brinda en una forma muy poco profesional cuando él se siente en el trato que ha sido tratado como un objeto, no como una persona, ya que el servicio que le brindaron no cumplió con las expectativas requeridas por él explicándole que cuando abordemos al usuario por primera vez al debemos procurar compensar todos sus requerimientos, pero el becario debe tener muy en claro que el servicio no lo ha efectuado correctamente y que en su primer abordaje no prestó de forma adecuada dicho servicio sin obtener resultados satisfactorios, otras de las falencias que se pueden resaltar es cuando se trata al cliente de una forma como la siguiente:

"He sido tratado con muy mala educación" se debe reconsiderar que el servicio no se presta en un plazo previsto es el día a día el hoy cuando nos enfrentamos en cualquier área donde nos encontremos el por qué ya que ellos nos lleva a evaluar el servicio encontrando la causa del porque el usuario se nos va permitiéndonos así la evaluación del mal servicio teniendo muy en cuenta que un usuario que se va insatisfecho que arrastra a muchos a no querer regresar y nuestra primera impresión es la que cuenta ya que el precio que se paga es mucho mayor; "Resaltemos las fortalezas del becario capacitado permite que el usuario o cliente quede bien asesorado aportando un valor agregado al servicio que él quiere brindar ya que su función no es solamente

la de ocupar un puesto y si quiere saluda, o si quiere atiende o si quiere realiza su función de una mejor manera, no rotundamente no las fortalezas que deseamos desarrollar en los becarios son:

- ✚ Amabilidad no fingida.
- ✚ Manejo de la información asertiva.
- ✚ Respeto hacia su superior y hacia los demás.
- ✚ Empatía, esta atrae mucho a los clientes.
- ✚ Optimismo ya que un becario debe ser positivo.
- ✚ Puntualidad.
- ✚ Tener una excelente capacidad para escuchar.
- ✚ Pro actividad le sirve para desarrollar su capacidad de relación con el cliente.





Las grandes organizaciones utilizan servicios de marketing para con ello trabajar El diseño del producto como voy a ofrecer un servicio, utilizando sus propios medios de comunicación, sus posibilidades para con ello lograr un uso intensivo de los elementos que se tienen como una herramienta habitual jugando con la creatividad y la dinámica de las ideas ejemplo hacer más llamativo los productos al cliente Utilizando folletos con el fin de brindarle una información muy oportuna el becario los puede tener a la mano para entregarlo al cliente.

En la capacitación se priorizo en los servicios que se deben ofrecer Para determinar cuáles son las demandas del cliente y se deben realizar encuestas periódicas que permitan la posible **identificación** de los posibles servicios para ofrecer, además se debe establecer la importancia del cliente cada uno de nosotros debemos tratar de compararnos con nuestros clientes como quiero que me traten, como me gustaría que me atendieran así logramos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

Se debe analizar en qué nivel de servicio debemos ofrecer con esta serie de capacitaciones lo que se quiere lograr es que ustedes conozcan qué servicios requieren los clientes, para así lograr detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para lograrlo debemos recurrir a varios elementos, que se conjugan entre ellos; un apoyo a todo esta situación son las encuestas periódicas a los clientes, buzones de sugerencias, sistemas de quejas, sugerencias y reclamos estos son unos grandes aliados de la organización a pesar de tener su carácter público nos preocupan los

usuarios y su atención. En nuestros dos últimos debemos definir cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios ejemplo:

En una gran multinacional ellos deben decidir sobre el precio y el suministro del servicio ya que para ellos en la fabricación de PCs tienen tres opciones en cuanto al precio para el servicio de reparación y el mantenimiento de los equipos, ellos pueden ofrecer un servicio gratuito durante un año determinado o un período de tiempo, se podría vender aparte del equipo para ellos es un servicio adicional el mantenimiento o si ellos quieren podría no ofrecer ningún servicio de esta índole, y ni que decir en cuanto al suministro ellos podrían tener su propio personal técnico para el mantenimiento y las reparaciones ubicándose en cada uno los puntos de distribución autorizados, poniéndose en acuerdo con los distribuidores para que estos presten el servicio o si es el caso dejar que firmas externas lo suministren.

Tipos de servicios:

- ⊕ **Intangible:** Ya sabemos que no se puede tocar, sentir, escuchar y oler.
- ⊕ **Inseparable:** es cuando se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- ⊕ **Variable:** este depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.
- ⊕ **Perecedero:** No se puede almacenar.

Todo esto nos lleva a lograr una relación con el cliente llena de cortesía ya que si no poseemos eso se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente siempre desea ser bien recibido, él quiere sentirse importante y si el percibe que uno le es útil el servicio se vuelve algo tenso, en la atención rápida sabemos que a nadie le gusta esperar o sentir que le ignoran, otra es si llega un cliente y estamos ocupados, debemos dirigirnos a él en forma sonriente, amable y cortes diciéndole: "Estaré con usted en un momento", la confiabilidad es algo muy esencial ya que los cliente quieren que su experiencia sea lo menos riesgosa posible. Siempre el cliente espera encontrar lo que buscan o que alguien le guie o responda a sus preguntas y su expectativas, también esperan que si usted le prometió algo, esto se le cumpla.

En la atención al cliente se debe tener muy presente que a él le agrada que la atención que se le brinde sea personal: Nos agrada y esto les hace sentir que son importantes ya que la atención personalizada es la más efectiva, si el cliente siente que es el número uno es otra forma de personalizar el servicio esto quiere decir que llamamos al cliente por su nombre. Por ello estas capacitaciones para que ustedes sean un Personal bien informado: ya que el cliente espera recibir un servicio, una información completa y segura respecto de que el busca. Simpatía: aquí

hablamos del trato con el cliente ya que no debe ser frío y distante, sino más bien responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

Sin olvidarnos de algo vital la comunicación es la única herramienta que nos permite conocer las ventajas de la organización en relación a la Comunicación efectiva ya que esta nos permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores, ustedes deben tener muy en cuenta los tipos de comunicación verbales:

Que es lo que expresamos mediante nuestra voz: aquí se involucra saludar al cliente con calidez, ya que esto hará que el cliente se sienta bienvenido cuando somos precisos, y no debemos utilizar frases como "Haré lo que más pueda", ya que el cliente no entiende que es "lo que más podemos", saludar al cliente con una calidez única esto hará que el cliente se sienta bienvenido.

Tipos de clientes:

- ⊕ **Cliente discutidor:** este tipo de usuario son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo y discutirán cada cosa que digamos, lo mejor es no caer en su trampa.
- ⊕ **El cliente enojado:** Cuando tengamos este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle con mucho cuidado y dulzura, "No hay motivo para enojarse". Con mucho gusto en que le puedo ayudar y seguir una retroalimentación positiva pensando que lo malo que él te diga no es para ti.
- ⊕ **El cliente conversador:** Este tipo de personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo ya que nos cuentan toda la historia de su vida, pero no debemos tratar de sacárselo de encima de una vez más bien debemos demostrar interés y tener un poco de paciencia.
- ⊕ **El cliente ofensivo:** en nuestro pensamiento debemos tratar de no caer en el juego de estos individuos ofensivos ni mucho menos volvemos "irónicos" y tampoco colocarnos en una "posición de verdad". ¡NO SE DEBE HACER! Ya que lo mejor es ser amables, pero recuerda excepcionalmente amables, esto los desarma y los coloca en un nivel de confrontación.
- ⊕ **El cliente infeliz:** este tipo de cliente afirma: "Estoy seguro que no tienen lo que busco", este tipo de personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la organización su conflicto es con la vida en general, no debemos intentar cambiarlos, debemos procurar mejorar la situación mostrándonos amables y comprensivos, tratando siempre de colaborar satisfaciendo lo que ellos están buscando porque ellos siempre se

quejan y no le gusta nada para ellos el servicio es malo, por ello debemos asumir que es parte de su personalidad.

- ✚ **El cliente coqueteador:** con este tipo de personas se debe tener un poco de precaución que sus insinuaciones, comentarios son de doble sentido con implicancias sexuales y cuidado que pueden provenir tanto de mujeres como de hombres debemos mantener una actitud muy calma, sin olvidarnos de brindar un servicio de tipo profesional y en todo momento ayudarles a encontrar lo que buscan siempre guardando la distancia y así se van lo más rápido posible pero si le sigues el juego y te muestras indeciso creerá que te gusta ese tipo de cosas y no te dejara en paz y pueden ocurrir cosas peores, debes tener paciencia, ayudarlos, recuerda no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada se debe sugerirle alternativas y colaborarles en la decisión.

Vamos a mirar los diez mandamientos del cliente:

- 1.-El cliente por encima de todo:** Es nuestro cliente a quien debemos siempre tener presente antes que nada.
- 2.-No hay nada imposibles cuando se quiere:** Por lo general los clientes solicitan cosas casi imposibles pero con un poco de esfuerzo y ganas podemos conseguirlo.
- 3.-Cumple todo lo que prometas:** No debemos engañar como muchas organizaciones siempre la verdad ante todo y lo que cabe en nuestras posibilidades y las de la organización.
- 4.-Una forma de satisfacer al cliente es darle más de lo que espera:** Cuando un cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado tenemos futuros clientes potenciales porque atraerá más cliente y más.
- 5.-Para el cliente tú marcas la diferencia:** Ustedes tendrán contacto directo con los clientes aceptando un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Esto marca la diferencia.
- 6.-Fallar en un punto significa fallar en todo:** Recordemos que todo puede ser que funcionen a la perfección, que todo está controlado pero que pasa si fallamos debemos buscar una solución y ya en esta situación es de hablar con el coordinador y él sabrá guiarte en busca de una solución y no buscar nosotros mismos una solución.

7.-Un becario insatisfecho genera clientes insatisfechos: Los becarios son los clientes propios, si a ustedes no les satisface este tipo de práctica como ustedes pretenden satisfacer a los clientes externos.

8.-El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente: En este punto los clientes son quienes, en su mente y en su sentir califican la calidad en el servicio y si a ellos les parece bueno vuelven de lo contrario no regresan.

9.-Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar: Si logramos alcanzar las metas propuestas en el servicio y llegar a una excelente satisfacción del usuario, es muy necesario plantearnos nuevos objetivos ya que " la competencia no da tregua".

10.-Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo: Y por último todas las personas de la organización debemos estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente.

“Recuerden los procesos de atención al cliente”.

- 1.- Determinación en las necesidades del cliente
- 2.- Tiempos de servicio
- 3.- Encuestas.
- 4.- Evaluación del servicio apuntando siempre a la calidad.
- 5.- Análisis de recompensas y motivación.

10.5 SIMULACION DE ATENCION AL CLIENTE:

Realizamos un juego llamado Role Playing para el Servicio al Cliente este juego consiste en lo siguiente.

ROLE PLAYING PARA SERVICIO AL CLIENTE.

El objetivo de esa dinámica es realizar role playing para validar la atención a clientes. Para ello haga lo siguiente:



- 1.- Prepare los roles de clientes que usted desea que sean representados. Nosotros le brindamos algunos ejemplos al final de este documento.
- 2.- Una vez que tenga los roles, imrímalos y péguelos en una pizarra de tal manera que no se lea el contenido. Cada rol debe tener un número visible para conocer la secuencia y tener control de la actividad.
- 3.- Ejecute un rol por vez. De tal manera que tienen que haber dos participantes del taller realizándolo y el resto observando. Usted decide la cantidad de roles, en función del tiempo del que dispone y de la cantidad de participantes.

4.- Para rifar las parejas que harán el rol, sugerimos imprimir en papel pequeños rótulos con las palabras Cliente y en otro Servidor. De tal manera que los participantes puedan seleccionar el rol de forma aleatoria.

5.- Cuando se haya seleccionado los participantes solicítale al que tiene el papel de Cliente tomar uno de los papeles pegados en la pizarra. Debe leerlo y entender lo que debe hacer. Usted debe cerciorarse que haya entendido el papel. Dele unos minutos para ello.

6.- El participante que tiene el rol de Servidor, debe esperar a que el cliente que le correspondió lo aborde.

7.- Usted puede escoger el producto o servicio que van a representar en cada rol.

8.- Una vez que concluya cada rol, solicítale a los observadores que adivinen el tipo de cliente que era y brinden sus recomendaciones para mejorar la atención.

9.- Esta dinámica puede tomar de 30 a 45 minutos.

ROLES DE CLIENTES

Rol 1: Usted es un cliente difícil. Habla fuerte. No deja hablar. Tiende a buscar su beneficio. Manipula y le gusta que hagan lo que usted desea. Le encanta impresionar.

Rol 2: Usted es un cliente dócil, fácil de tratar. Le gusta respetar y ser respetado. Trata bien a las personas. Aunque este enojado es una persona agradable. Escucha atento.

Rol 3: Usted es un cliente que no tiene mucho conocimiento sobre el producto o servicio que vende la empresa. Pregunta mucho y siempre solicita que le expliquen otra vez. No entiende con facilidad y hace gestos de estar "perdido".

Rol 4: Usted es un cliente "amigo". Le encanta tratar a la gente como si fuera su amigo. Tutea, toca, abraza, besa y le encanta el contacto físico. Le habla a la gente de forma abierta y utiliza muchos dichos y palabras de uso popular. Es confianzudo.

Rol 5: Usted es un cliente aprovechado. Manipula. Es peligroso, ya que tiende trampas para ver que logra sacar de más. Si la oportunidad se lo brinda tratará de intimidar. Pero también puede invitar a la otra persona a "ganar" con usted algo (dinero, objetos). Se puede definir como un pillo.

Se desarrolla la actividad con una gran satisfacción ya que:

- Esta actividad se llevó a cabo con cada uno de los participantes y fue muy enriquecedora y divertida, porque cada uno de los chicos realizo su parte que le correspondía a cada uno se les paso un papel con la representación que le tocara unos fueron vendedor y otros fueron el cliente.
- Los becarios demostraron interés en la actividad y con esto rompimos el hielo de solo estar ahí sentaditos escuchando.
- Logramos motivar a los chicos con la charla ya explicada anteriormente esto se vio reflejado en sus roles y papel que cada uno asumió.
- Lo más importante era lograr que ellos recordaran parte de nuestra capacitación y en la representación del juego muchos lograron defenderse con las palabras escondidas o claves dichas nuestra capacitación.



ROLES



Milena Botero con los becarios al momento de explicar en que consisten los roles y estableciendo la mecanica de cada uno de ellos (roles), para las actividades.

10.6 DEBILIDADEADES Y FORTALEZAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PROYECTO.

Debilidades.

1. Se han detectado dificultades en el modelo pedagógico para las prácticas de los procesos institucionales para su desarrollo.
2. No hay un experto en pedagogía para establecer una metodología de tipo investigativo y teórico, para desarrollar las diferentes actividades existentes que se dan con los jóvenes becarios.
3. Los jóvenes becarios, no saben sortear los diferentes inconvenientes o falencias que se les puede presentar al momento de realizar sus actividades de labor social.
4. Conseguir el cumplimiento de todos y cada uno de los becarios al tiempo, para agruparlos en el momento requerido, para que así, reciban una capacitación pedagógica, analítica y completa, para su futuro.

Fortalezas.

1. La biblioteca Departamental cuenta con suficientes canales de comunicación interna, que involucran el buen desarrollo de las actividades laborales, tanto para los becarios, como de sus funcionarios.
2. Nosotros como estudiantes, y desde nuestra Alma Mater (UNIQUINDIO), contamos con un excelente acompañamiento tanto docente como de responsables de nuestra labor en cada una de las actividades que hemos estado desarrollando en pro de los jóvenes del servicio social estudiantil y en la Biblioteca Departamental del Valle.
3. Se observa una clara coherencia entre los propósitos y las acciones que se han ido ejecutando para alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto conseguir para el desarrollo de esta investigación.

4. La relevancia, la pertinencia social y académica del cronograma al lograr trabajar con una población juvenil para un proyecto de vida, tanto en nuevos conocimientos, en lo laboral, como en lo social y académico, que requieren estos grupos interdisciplinarios y de sensibilidad humana para que piensen, y de muchas maneras aporten a las soluciones del problema.
5. Insistente reflexión pedagógica, identificada a través de cada uno de los procesos de actualización, e investigación, para la proyección académica y social para los becarios, donde se hacen más evidentes la misión y la visión que requiera la biblioteca Departamental del Valle.
6. La Biblioteca Departamental del Valle, nos facilita sin ningún costo sus espacios, como salas y auditorios para el desarrollo de la investigación en curso, y cada uno de estos espacios, cuenta con excelentes equipos tecnológicos, con los que es posible desarrollar las actividades que se han ejecutado y seguirán ejecutando, hasta la consolidación total del presente proyecto de investigación.

10.7. SEGUNDO ANÁLISIS DE LO OBSERVADO HASTA EL MOMENTO

En primer lugar, hay que decir que los becarios han colaborado adecuadamente en términos de disposición y compromiso frente a su responsabilidad. Más allá de que es un requisito institucional, se ha observado una apropiación general de los contenidos. En ese sentido, cabe atribuir la confluencia de dos escenarios. El primero tiene que ver con unas estrategias pedagógicas accesibles a los muchachos, quienes las asumen como parte de su diario trajinar desde el centro educativo al cual pertenecen. No hay que confundir necesariamente la accesibilidad de esas estrategias con su familiaridad, que está más orientada al procesamiento sistemático de los contenidos académicos a través de una o varias metodologías docentes. La accesibilidad, en este caso, tiene que ver con la pertinencia y facilidad con la que se les imparten los componentes de tareas a los becarios. En ese sentido, también, se encontró una cierta dificultad para diferenciar sus responsabilidades académicas de las instituciones. Se explicó muchas veces que la capacitación hacía parte de su formación académica, pero no implicaba directamente una calificación. Pero una vez lograda la aclaración, los estudiantes acopieron la información suministrada y se ordenaron en función de su responsabilidad. De todo esto, también se sacó algo en claro, en un aspecto particular: el manejo de las nuevas tecnologías. Hace parte de la responsabilidad social de una biblioteca pública el fomento del uso social responsable de las TIC's. Y éstas, a su vez, deben ser herramienta fundamental de la construcción social de conocimiento. Las TIC's deben ser asociadas por los estudiantes como un recurso de aprendizaje en todos los escenarios de la vida, no sólo en el aula o en la capacitación de la biblioteca, sino en casa (de tener computador u otras herramientas tecnológicas), en la sala de internet, o en cualquier otro espacio. Y en eso ha enfatizado mucho este proceso de capacitación: en la responsabilidad política y ciudadana del uso de las TIC's.

Si se revisa la pertinencia de este proceso en función de la apropiación de los contenidos impartidos, se puede dar un parte positivo, reconociendo que hay cosas por fortalecer en el futuro. Pero si se considera que hay una función que trasciende lo institucional y se sitúa en la formación de ciudadanía que aporta al desarrollo social de su comunidad, hay que reafirmar que las estrategias pedagógicas aquí utilizadas conducen a ello. Desde la inducción, pasando por cada una de las fases del proceso, hay que revelar un factor transversal: la posibilidad de que los becarios aporten y propongan en su propia dinámica, desde sus expectativas y sus experiencias.

Siendo así, se generará un diálogo efectivo entre varios actores: la biblioteca y sus usuarios, la institucionalidad, el centro educativo y los docentes (en general, todo el cuerpo directivo), y la comunidad en general. Cuando los estudiantes se sienten responsables de su proceso educativo, de una manera voluntaria y no impuesta, su generación de conocimiento se puede tornar más efectiva.

Ahora bien, es preciso mencionar algunos de los componentes específicos para hacerles su correspondiente revisión. El primero de ellos tiene que ver con la Capacidad Laboral y Productiva de los Becarios, en función, por ejemplo, de su trabajo en la Sala Infantil. Es muy bien sabido que la promoción de la lectura en la primera infancia es vital para formar sujetos lectores y así ir impulsando la formación ciudadana y el sentido crítico. Por lo tanto, acá debe haber una interpretación adecuada de lo que significan las estrategias pedagógicas, de su utilidad y pertinencia respecto a la población intervenida. De la misma manera en que se reciben dichas estrategias, así mismo hay que reelaborarlas, pensarlas o llegar a diseñar unas nuevas para poder llegar a los grupos sociales diversos a los que tienen acceso. Más aún, todo esto está vinculado con los materiales didácticos disponibles o realizables. En ese sentido es crucial, desde la pedagogía y en todo escenario, un lenguaje claro, sencillo, para que los becarios reafirmen lo que reciben y lo que deben entregar a la comunidad.

Siguiendo con los escenarios específicos, al llegar a la Hemeroteca se les brindó esencialmente un enfoque relacionado con el valor de la historia. Esto quiere decir que se intenta vincular, de la manera más sensible, la comunicación y la historia y las maneras en que se insertan en nuestra vida cotidiana como ciudadanos. La actualidad es un resultado de procesos históricos que, gracias a los documentos que reposan en la Hemeroteca, podemos conocer. Por extensión, nos permiten conocernos y reconocernos. En otras palabras, que los documentos disponibles y catalogados en la hemeroteca también han contribuido a formar nuestra identidad. Las generaciones precedentes, de cualquier rincón del mundo, tienen su lugar en la hemeroteca (en la biblioteca, en general), siendo el registro de la historia crucial para conocer el origen y las causas de la actualidad de toda una generación. En ese orden de ideas, inculcar en los becarios no sólo el valor sino el cuestionamiento de la historia. De esta manera, se entablará una relación más cercana con la Hemeroteca en general.

En tercer lugar, la simulación de la atención al cliente es, quizás, una de las estrategias pedagógicas más asumidas por los estudiantes. La interacción con la comunidad también es esencial, se ponen en práctica no sólo como una forma efectiva de la transmisión de los contenidos concretos de la práctica becaria, sino de haber procesado de la mejor manera las estrategias pedagógicas. Con lo cual, también, hay una representación social de ellas, en el sentido que a través de una estrategia se representa la valoración y la utilidad de recurrir a esta herramienta para transmitir y comunicar conocimientos. Por otro lado, se interactúa en primera instancia con el grupo de becarios, a nivel de simulación, con lo cual se dan el lugar para cuestionar la eficacia de esa estrategia, en función de mejorarla para poder acercarse y comunicarse de la mejor manera con los usuarios. En ese proceso se fueron corrigiendo fallas, pero sobre todo se constató que cualquier proceso pedagógico puede estar exento de la carga a veces rutinaria del proceso enseñanza-aprendizaje.

Se podría considerar que esta sesión, que tuvo varios encuentros, tuvo un efecto bisagra en la capacitación de los becarios. Por un lado, se llegó a ella tras una serie de inducciones en torno al funcionamiento y la estructura de la biblioteca y su carácter público, los procesos de catalogación del material y otros temas relacionados con lo técnico. Esta etapa no careció de estrategias pedagógicas, pero su uso no tuvo tanta frecuencia, pues se enfatizó sobre todo en tener un lenguaje claro y el *Para qué* de todos estos aspectos, es decir, cómo se vinculan a la atención del usuario y a la promoción de cultura en la comunidad. Una vez llegado el momento de la simulación, se puede considerar que –bajo una orientación responsable por parte de los encargados– se traspasó el poder a los estudiantes, para que ellos construyeran y propusieran formas de interacción con la comunidad, basados en sus observaciones en torno al desarrollo de este proceso. Por eso se pusieron en escena todas las posibilidades de encontrar un cliente discutidor, un cliente ofensivo, uno conversador, entre otros tipos. Con lo cual también se les asignó un rol psicológico que ellos estuvieron en la libertad de explorar dentro de unos límites autoimpuestos. Todo en el marco de lo que ellos conocen como los diez mandamientos del cliente. En otras palabras, en esta fase los jóvenes se sintieron mucho más apropiados de este proyecto institucional.

Una especie de juego de roles fue lo que implicó esta simulación. Entender cómo funciona una comunidad de usuarios, entender las necesidades de la sociedad, en términos generales. Por lo tanto, las estrategias pedagógicas son un insumo para comunicarse con la sociedad a través de unos representantes aptos y cualificados. Por otra parte, son unos mecanismos apropiados para construir ciudadanía bajo la asignación de unas responsabilidades específicas, en este caso, la del manejo de todas las instancias de una biblioteca pública y la de acometer con orden y sistematicidad una labor que les permita complementar sus estudios de secundaria. De tal manera que ellos puedan aplicar, en un momento dado, esas estrategias que, más que pedagógicas, se instalan en el lugar del conocimiento práctico y cotidiano, convirtiéndose en herramientas de la experiencia para que ellos puedan ponerlas al servicio, por ejemplo, de un proyecto comunitario de alto impacto en la comunidad que habitan., es decir, un proyecto de desarrollo comunitario. Por eso hay que seguir poniendo énfasis en mejorar los aspectos que se han detallado en su debido momento, como la respuesta de alguno becarios a las convocatorias de trabajo, pero también reforzar todos los logros que, en conjunto, se han hecho visibles, como el fomento de la curiosidad en los muchachos y de sus iniciativas para promover actividades de carácter pedagógico que contribuyan a mejorar este proceso en un futuro.

11. ACTIVIDAD DE TALLER PROPUESTA A LOS BECARIOS

- 1) En sesión plenaria los becarios propondrán posibles contratiempos en relación con el ejercicio de sus funciones (por ejemplo: un usuario solicita un libro. Aparece como disponible en una base de datos, pero no aparece en su correspondiente estante ni en un estante aledaño). De esos contratiempos escogen tres. Divididos en grupos, lo recrean (representan en un juego de roles) y le proponen posible solución.
- 2) Luego de este paso, los becarios deben escribir sus sensaciones alrededor de dos escenarios:
 - a) ¿Qué pudo haber sucedido para que se presentaran tales problemas? ¿Pudo tener la Biblioteca responsabilidad en ello? ¿Cómo evitarlo? ¿Cómo puede afectar esto la relación Biblioteca-Usuarios?
 - b) ¿Se puede mejorar la actividad de la representación (juego de roles)? ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Es pertinente?
- 3) Los becarios eligen a dos representantes que asumirán como los responsables de la capacitación institucional, en tanto que algunos funcionarios de la biblioteca (en un número no mayor a 7 y no inferior a 5), harán las veces de estudiantes en proceso de capacitación. Se hará un simulacro de una hora para que ese intercambio de roles evidencie una sesión de las que se han realizado y de allí sacar las conclusiones en torno a unos temas fundamentales: (El grupo restante de estudiantes será observador, moderador y/o tomará nota)
 - a) Sensación de los dos grupos (funcionarios y los dos estudiantes elegidos)
 - b) Reconocimiento de debilidades y fortalezas
 - c) Proyección a los usuarios, en temas como atención, solución de problemas, servicios varios, entre otros.
 - d) Aportes a la labor de las personas responsables de la capacitación y al grupo de becarios.
- 4) Mesa Redonda. Socialización Final. Toma de Decisiones. Propuestas Finales.

11.1. TERCER INFORME DE AVANCES

Se citó a los becarios el día sábado 7 de noviembre a las 9:00 AM en las instalaciones de la biblioteca para desarrollar el taller en el cual ellos tendrían la oportunidad de guiar la actividad y, así mismo, agenciar los roles de liderazgo y proposición que se les asignó. En primer lugar, hay que tener en cuenta que todo se hace alrededor de analizar las estrategias pedagógicas usadas en la capacitación, pero no como un atributo concerniente a los responsables de ella, sino que involucra como partícipes efectivos a los becarios. Ellos son los protagonistas de las actividades, porque así, en la asignación de responsabilidades, también se va contribuyendo con su proceso educativo y se aporta en la formación de ciudadanía, en la interrelación con la comunidad de usuarios, con sus propias tareas y con las directrices planteadas durante todo el ciclo de servicio social estudiantil. En ese sentido, se esperaba que ellos mismos abanderaran los cuestionamientos, críticas y aportes para seguir mejorando y adoptar este proceso generacional como un proyecto sistemático, continuo, que legue a los estudiantes de los años por venir un escenario cada vez más propicio para el desarrollo de sus funciones. Construir comunidad en función del sentido de lo público que tiene la biblioteca y su carácter departamental. Por lo tanto, toda una región involucrada en esos procesos.

Los becarios asistieron, acusando algunos cierta impuntualidad, por lo que se les llamó la atención. En líneas generales, esta actividad, que fue llevada a cabo en tres horas, se dividió en cuatro partes ya enunciadas en la correspondiente descripción. En la primera actividad no se les observó cómodos, pues las situaciones que ellos mismos plantearon fueron asumidas en su mayor parte como responsabilidad de la biblioteca, responsabilidad que no se evade. Sino que se esperaba más propuestas de parte de ellos. Se promovió una serie de orientaciones para que ellos elaboraran una lluvia de ideas, pero la decisión tomada por ellos convergió en un eje temático transversal: la pérdida o extravío de un libro que, en la situación planteada, simplemente estaba en un estante equivocado. La solución que ellos le dieron al problema es que, si no se está seguro de la ubicación definitiva del material bibliográfico, se consultara con el encargado del área que está más familiarizado con los procesos de catalogación y ubicación de los documentos. Ante la pregunta de cómo satisfacer al usuario que requiere de un libro que no se encuentra, pero que está consignado en la base de datos, la respuesta generalizada es que se comprometen a buscarlo y llamar al usuario en el menor tiempo posible.

Desde luego, esto supone que no hay una afirmación completa por parte de los estudiantes en relación con los propósitos de la actividad. Los usuarios son la razón de ser de toda institución, ya sea pública o privada. Ellos deben ser atendidos a la premura del caso y una buena atención es primordial para la biblioteca, pero también con la participación irrestricta del personal de apoyo. Al preguntarles cómo se sintieron con la actividad, refirieron que bien, pero incluso uno de ellos reconoció no haber apropiado aún los elementos técnicos del proceso de catalogación en línea. Con esto, los responsables de la capacitación empiezan a cuestionar parte de su labor, porque en este momento del proceso, los becarios ya deberían tener claro el funcionamiento de la base de datos y el sistema de clasificación. Esto se discutirá a nivel interno. Por lo pronto, a los estudiantes se les impelió por generar otras alternativas para que la relación entre la institución y los usuarios fuera más efectiva. Uno de ellos atinó a afirmar que siempre se presentarán problemas o contingencias, pero de lo que se trata es de minimizar el impacto de las complejidades. De todas maneras, siento esta la primera actividad del taller, hubo momentos en que se sintió que los becarios intentaron ir más allá del lugar común que se puede presentar como dificultad en la satisfacción al usuario, es decir, la pérdida de un libro.

Se propuso, entonces, pasar a una mesa redonda en la que se socializara si persistían dudas o inquietudes. Se les preguntó si se sentían cómodos con el taller y, en general, con el proceso de capacitación y las maneras de impartir los conocimientos y responsabilidades asignadas. No hubo grandes expresiones. Sí hubo una interpellación de una becaria en torno a que la realidad a veces se presenta con muchos más requerimientos que en un simulacro o en la representación de roles, a lo que complementó diciendo que hay muchos más tipos de usuarios que los que se presentaron como modelos durante la capacitación. Se le dio la razón, se consensuó en que los simulacros también darían respuestas aproximadas en torno a las diversas reacciones y actitudes de los usuarios y que, en todo caso, todos en la comunidad de la biblioteca tenían que asumir, incluso, el rol de psicólogos para tratar de entender las expectativas e intereses de cada una de las personas que visitan las instalaciones. Se les preguntó si tenían otras dudas o propuestas, sin embargo ellos mismos sugirieron seguir adelante, no teniendo reparos ni en el trato ni en el lenguaje con el que los capacitadores se dirigieron a ellos. Como ya se había propuesto, una primera estrategia pedagógica es el uso de un lenguaje familiar, cercano a los muchachos. En eso se ha puesto mucho énfasis, porque una buena comunicación en un principio efectivo de éxito en los otros procesos.

De esa manera, se logró facilitar la segunda parte del taller, la que concernía a una exploración un poco más profunda de las causas de los problemas planteados y la puesta en escena de las posibles soluciones. De lo primero, evidentemente, hubo dos grandes grupos de respuestas, referidos a: descuido en la localización de los libros por confusión o por un manejo todavía incompleto de los criterios en la ubicación según el paradigma del sistema de catalogación o, en segundo lugar, por pérdida definitiva del libro, que se omitió oficializar (esto, por supuesto, corre por cuenta del funcionario de la biblioteca encargado). Para el primer escenario, se necesita un mayor compromiso de parte de los estudiantes para generar estrategias de aprendizaje en torno al sistema de catalogación y estar atentos en el momento de la localización del libro. Se sugirió, incluso, la conformación de un comité para encontrar los materiales extraviados a la prontitud del caso, liderado por el encargado de área. Para el segundo caso, indudablemente, se trata de una prontitud entre la declaración oficial de pérdida del documento o material y su inmediata referencia en la base de datos. En últimas, se trata de una consolidación de la división social del trabajo que permita que los engranajes de las diferentes divisiones administrativas trabajen con mayor eficiencia.

En cuanto al mejoramiento de la actividad, los becarios refirieron que necesitan algo más de confianza para seguir representando los roles asignados, no obstante, reconocieron que tienen un referente en quienes se demoran menos en apropiarse de un papel y, desde ese punto de vista, van adhiriéndose a ese ejemplo de liderazgo. En consecuencia, piensan que la estrategia puede mejorarse, empezando por la actitud de ellos.

Para la tercera actividad, cuando se cita a funcionarios de la biblioteca para que funjan como becarios y estos, a su vez, como funcionarios de la institución, al principio lo tomaron (todos) como un juego, pero luego se instó a que recordaran los compromisos de asumir con mayor seriedad –y creatividad- los roles asignados y el simulacro de la capacitación marchó de manera efectiva y prácticamente sin tropiezos. Hubo fisuras, precisamente, cuando los dos estudiantes –representantes- que interpretaban a los capacitadores, tuvieron que “dictar” la sesión de catalogación de documentos. Ahí se observaron las falencias que persistían. Se tomó nota pertinente: este es un tema a reforzar en próxima sesión. Los funcionarios acataron las orientaciones de los dos becarios, realizaron las tareas asignadas, preguntaron, cuestionaron,

propusieron, generando un debate interesante en el cual, también, los veedores participaron activamente.

Los responsables originales de la capacitación tomaron la palabra al final de la actividad, dando sus impresiones. La generalidad es que esta actividad se realizó de muy buena manera. Se observó una fuerte compenetración y, en la medida misma de los aportes de los funcionarios de la biblioteca que fungieron como becarios, el tema de las dificultades en el sistema de catalogación en bases de datos, fue abordado con mayor presteza por los estudiantes, tomando nota con diligencia y asumiendo esos apuntes como parte de su refuerzo en aprendizaje, refuerzo que, de todas maneras, tendrá que hacerse. A fin de cuentas, los responsables hicieron un autoanálisis, reconociendo que faltó trabajar más en ciertos aspectos de este asunto y, también, se comprometieron a mejorar, para lo cual necesitan, por supuesto, de la participación y las propuestas de los becarios.

Finalmente, en relación al cuarto punto del taller, se hizo otra mesa redonda, como sesión definitiva de la actividad. Se escucharon voces de acuerdo y otras que manifestaron no haberse sentido tan bien con el juego de roles, pero era más por su personalidad que por considerar irrelevante o inadecuada la actividad. Se decidió poner en práctica lo aprendido en esta actividad, fortaleciendo el aprendizaje de los procesos de catalogación y una mayor comunicación con los responsables directos de cada área. Los muchachos se comprometieron, al final de cada jornada, a hacer una reunión de 15-20 minutos como balance diario, y así llegar al día siguiente con mayor claridad en torno a sus funciones. Por último, se interpeló a los responsables de la capacitación para que a las próximas generaciones se les permita una jornada de integración con el resto de funcionarios de la biblioteca, fortaleciendo los lazos institucionales y comunitarios dentro de ella, así como la confianza de los becarios frente a quienes les abrieron el espacio para su labor respectiva. Con esto, se finalizó el taller, presentándose esta descripción como avance de trabajo.

OTRAS FOTOS

Acompañamiento de los funcionarios de la Biblioteca Departamental







Becarios con Harold Echeverri y funcionarios de la Biblioteca Departamental.







12. RESULTADOS

Luego de la aplicación de todo el proceso se lograron los siguientes resultados:

- El compromiso de los estudiantes por reforzar los procesos de aprendizaje del sistema de catalogación de material bibliográfico, para lo cual solicitaron la permanente asesoría del o los encargados del área.
- Reuniones después de las sesiones de trabajo, en una de las cuales debería estar el o los responsables de la capacitación de becarios, todo con el fin de mejorar permanentemente en las responsabilidades asignadas.
- En cada área de trabajo de los becarios, se notaron los cambios. Una sesión después de la realización del taller, se preguntó a usuarios y funcionarios de la biblioteca respecto al comportamiento y servicio prestado por los becarios. La satisfacción fue unánime, aun cuando todavía falta por reforzar el tema de la catalogación de material.
- Las estrategias pedagógicas operaron un cambio en la manera que los estudiantes se relacionan con la biblioteca y con sus demás referentes sociales (usuarios, contorno, materiales, tareas, infraestructura, entre otros.) Se notó más apropiación con sus tareas, ya que ellos participaron en su reelaboración, imprimiendo un sello propio y una capacidad de respuesta acorde a lo que ellos mismos construyeron.
- Los funcionarios de la biblioteca, especialmente los responsables de la capacitación, se comprometieron a mejorar aquellos aspectos susceptibles de serlo, pero sin dejar de lado las estrategias pedagógicas como un apoyo a la operatividad de la biblioteca y como una manera efectiva de acercarse a los becarios, principalmente desde un lenguaje comprensible, llano, que adecúe lo técnico a la cotidianidad del discurso de los estudiantes. Reconocieron que, usando la pedagogía, se pueden crear mejores resultados, pero siempre fortaleciendo la planificación de procesos y consolidando su articulación con otras áreas de la institución.

13. CONCLUSIONES

Las estrategias pedagógicas tuvieron como fin acercar más a los becarios con su biblioteca. A su vez, proyectar en ellos una serie de recursos con los que puedan interactuar mejor con los usuarios de la institución, con su entorno y con su comunidad. A partir de los lazos fuertes que entablan con los referentes y actores sociales con quienes se relacionan, los muchachos adquieren destrezas para seguir conformando su ciudadanía y ver en el proceso educativo un escenario que trasciende las calificaciones parciales o finales, y se instala como una plataforma de conocimiento integral, que sea útil para que ellos sigan entablando diálogo provechoso con la comunidad que les rodea y aporten, desde lo que ven, conocen y construyen, al desarrollo social y económico. Por lo tanto, se pone en relevancia la necesidad de que todo proceso educativo recurra a unas estrategias pedagógicas fuertes, cercanas al lenguaje y la realidad de los estudiantes, propendiendo por el debate argumentado, la discusión sensata, la resolución pacífica de los conflictos que se puedan presentar. Además, otro de los agregados es la conformación de sujetos lectores, que hagan de la lecto-escritura un estilo de vida. El sentido crítico va acompañado de una tradición lectora, y sabiendo que Colombia no se destaca por eso, una de las labores trascendentales de la biblioteca es, precisamente, contribuir a formar lectores tanto desde la primera infancia, como a cualquier edad de las personas. En ese sentido, las posibilidades (mejor, los efectos) de las estrategias pedagógicas van más allá de una relación enseñanza-aprendizaje en la que los conocimientos terminan ligados a lo que, sistemáticamente, se evidencia en una o varias evaluaciones concretas.

En ese orden de ideas, el proceso de aplicar estrategias pedagógicas con los estudiantes-becarios que apoyaron las áreas de trabajo de la biblioteca, fue provechoso. Teniendo en cuenta que era una experiencia novedosa (no sólo en la biblioteca, sino que no se había vivido, incluso, en el plantel educativo del que provenían los becarios), aplicada por primera vez, se logró motivar al grupo de estudiantes a que liderara parte del proceso, se les asignó unas responsabilidad más integral que rutinaria (organización de material, orientación a los usuarios, entre otras cosas) y ellos respondieron de manera adecuada. Las contingencias, al no estar ellos acostumbrados a una dinámica semejante, fueron tratadas de resolver a instancias del diálogo, del acuerdo o no acuerdo en torno a las propuestas y a la toma consensuada de decisiones. Desde luego, se reconoce que pudo haber algunos desajustes en la planificación de la actividad, lo cual se toma

como experiencia para las próximas ediciones, pero en líneas generales la actividad resultó beneficiosa. Cuando un estudiante se empodera de su proceso, a través de las estrategias pedagógicas que incluso ellos mismos reformulan y readaptan de acuerdo a sus expectativas, se pueden esperar mejores resultados en la apropiación de conocimientos. Pero también todo depende de una orientación pertinente por parte de los responsables de la capacitación, y eso fue cumplido con obligatoriedad, es decir, permitir que los muchachos expresaran y lideraran parte de los procesos, pero bajo un marco de acciones que se debía respetar. Lo pedagógico tiene que ver con esos recursos creados y recreados para una mejor construcción del conocimiento, no para la transmisión mecánica de contenidos académicos o de cualquier otra índole. Por lo tanto, se notó que hubo un interesante principio de cambio.

Una de las conclusiones más relevantes fue, precisamente, que todo fue consensuado y aplicado en la medida que involucraba asuntos de cierto cuidado como la promoción de la lectura en niños, la apropiación del sistema de catalogación, el manejo de una hemeroteca. Todo fue debatido, todo fue socializado y, al final, después del taller, se tomaron decisiones en torno al futuro y la conveniencia de aplicar las estrategias pedagógicas en las próximas ediciones, a lo cual hubo unanimidad en torno a la viabilidad de la experiencia con los ajustes del caso. El hecho de que participaran funcionarios de la biblioteca no sólo reforzó los lazos institucionales y humanos con los estudiantes, sino que les permitió, además, un proceso de análisis y autocrítica en términos de aquellos espacios que falta consolidar desde lo técnico, lo operativo y lo social. En la división social del trabajo y en la correspondencia de las áreas orgánicas y de trabajo de la biblioteca, incluyendo a los becarios, se pueden encontrar insumos para enriquecer el servicio social obligatorio y los compromisos sociales de la institución.

14. RECOMENDACIONES

- Asumir las estrategias pedagógicas, en lo posible, como práctica transversal a todos los procesos institucionales, ya que éstas no sólo han de estar dirigidas a estudiantes, sino a cualquier grupo humano que se enfrente periódicamente a un proceso de aprendizaje o de refuerzo de aprendizaje.
- Recurrir a un experto en pedagogía si se considera necesario. Para esto, se necesita consolidar el diálogo con la institución educativa con la que se tiene alianza y que envía a los estudiantes para que presten su servicio estudiantil obligatorio. De esta manera, la interinstitucionalidad saldrá favorecida. Una jornada de asesoría pedagógica sería muy recomendable.
- Los procesos internos de división social del trabajo deben articularse un poco más para que los estudiantes que lleguen encuentren disponibilidad para su trabajo, en referencia, por ejemplo, a material que se ha extraviado y que no aparece como tal en la base de datos. Esto supone una dificultad extra para los becarios, puesto que no hay plan de contingencia para tal situación.
- Continuar con los canales de comunicación internos, pues gracias a ello, se pudo hacer un trabajo adecuado en cada área de la biblioteca por parte de los becarios. Esto da cuenta de un principio fundamental de trabajo y rendimiento laboral: la buena comunicación, pero ésta también debe servir para trabajar en la recomendación anterior.

15. GLOSARIO

Biblioteca Pública: Una biblioteca pública es una biblioteca accesible para el público, sin distinción y que a menudo es administrada por funcionarios públicos y financiada con fondos públicos o estatales. Los usuarios de una biblioteca pública tienen acceso libre a las colecciones e instalaciones de ella, siempre que su fondo sea de carácter abierto. Además de existir, previa inscripción, un servicio de préstamo de libros a domicilio. (Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_p%C3%BAblica)

Estrategias Pedagógicas: Entendemos por estrategias pedagógicas aquellas acciones que realiza el maestro con el propósito de facilitar la formación y el aprendizaje de las disciplinas en los estudiantes. Para que no se reduzcan a simples técnicas y recetas deben apoyarse en una rica formación teórica de los maestros, pues en la teoría habita la creatividad requerida para acompañar la complejidad del proceso de enseñanza - aprendizaje. (Recuperado de: http://docencia.udea.edu.co/educacion/lectura_escritura/estrategias.html)

Pedagogía: La pedagogía tiene por objeto el aspecto sistemático de la actividad humana conductora de las acciones educativas y de formación. Como toda actividad humana, tiene sus principios y sus métodos; define una función humana, describe una conducta específica, socialmente construida, principalmente en la escuela y en las instituciones formadoras. La pedagogía participa en los cambios y evoluciones a las que estamos asistiendo; sin embargo, la pedagogía tiene también su propia historia y su propia cultura: la de las prácticas, la de las maneras de pensar y la sus propios modelos. Ella contribuye a la profesionalización de oficios del profesor. (Recuperado de: <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev26/gomez.htm>)

Servicio Social Estudiantil Obligatorio: Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia C 114 de 2005, ha señalado que “(...) el servicio social obligatorio es un instrumento útil para la satisfacción de diversos principios y valores constitucionales, y que por lo tanto, en principio, tiene plena cabida dentro del ordenamiento jurídico colombiano al ser una de las opciones que podía elegir el Legislador para dar contenido material al carácter de función social de la educación consagrado en el artículo 67 de la Carta. Este servicio, (...), configura un elemento más del proceso educativo y en ese sentido sólo puede ser entendido como un instrumento para la

consecución de los fines constitucionales y legales que persigue la Educación en su conjunto y la
Educación Media en particular. (...)

(Recuperado de:
http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-127852_archivo_pdf_ServicioSocial_3.unknown
)

BIBLIOGRAFIA RELACIONADA

1. Beltrán, J. (2003). *Estrategias de Aprendizaje*. En: Revista de Educación. N° 332. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. Madrid.
2. Betancur, A. (2006). Las bibliotecas públicas en la construcción social del territorio: una propuesta para América Latina.
3. Circular N° 121 Secretaría de Educación Departamental Valle del Cauca. Recuperado de: www.valledelcauca.gov.co/educacion/descargar.php?id=15021.
4. Fernández, F. (2006) *Evolución histórica de la función social de las bibliotecas públicas*. Universidad complutense de Madrid.
5. Biblioteca Departamental, mision, vision [en línea]: documento electronico [fecha de consulta: 28 Agosto 2015].Disponible en:<http://www.bibliovalle.gov.co/index.php/publicaciones/publicacion/titulo/Objetivos_Estrategicos>.
6. Garzón M, J. (2007) *Sistema de clasificación Dewey: una propuesta gráfica en bibliotecas con colecciones con modalidad de estantería abierta*. Universidad de la Salle. Bogotá.
7. Gluz, N, (2006). *La construcción social del becario*. UNESCO. Buenos Aires.
8. Jiménez, D. y Franco, J. (2014). Formas y Expresiones de la Capacidad de Agencia de un grupo de jóvenes del Servicio Social Estudiantil. Tesis de Grado. Maestría en Educación y Desarrollo Humano. Centro de estudios Avanzados en Niñez y Juventud. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.
9. López, M., Agustín, M. & Gómez, R. (2011). *La indexación y catalogación de materias en entornos bibliotecarios: desafíos y perspectivas*. En: Actas del X Congreso ISKO Capítulo Español. Universidades da Coruña. Ferrol, España.

10. Martínez, M. (2006). *La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual)* En: Revista IIPSI. Vol. 9, No1. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
11. Melo. J. (2001). *Las bibliotecas públicas colombianas: ideales, realidades y desafíos.* Bogotá. Recuperado de <http://www.jorgeorandomelo.com/bibliotecaspublicas.html>.
12. Posada, A., Toro, C. y Cháves, M. (2007). Capital Social de Estudiantes que prestaron el Servicio Social Estudiantil en el año 200 en la ciudad de Pereira. Tesis de Grado. Maestría en Educación y Desarrollo Humano. Centro de estudios Avanzados en Niñez y Juventud. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.
13. Rivas Navarro, M. (2008). Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo. Consejería de Educación. Comunidad de Madrid, España.
14. Roa, C. (2009). Diseño de un Modelo de Biblioteca Escolar para la Escuela Normal Superior de Monterrey, Municipio del Departamento de Casanare. Tesis de Grado. Bibliotecología. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, D.C.
15. Rodríguez, A. (2010). *Las Nuevas Entidades de la Información analizadas desde la Perspectiva de la organización de la Información.* Universidad Nacional Autónoma de México. México, D.F.
16. Rodríguez, M. (2008) *La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la Psicología Cognitiva.* Editorial Octaedros.
17. Sabor, J. (1968). Manual de enseñanza de la Bibliotecología. Unesco. Ginebra, Suiza.
18. http://dinamicasempresariales.blogspot.com.co/p/blog-page_27.html
19. Páginas de internet de apoyo:
20. <http://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
21. <http://www.gestion.org/marketing/atencion-cliente/30546/tipos-de-clientes/>
22. <http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/claves-para-lograr-buen-servicio-cliente/49621>

23. <http://www.servicequality.net/aetcs.html>
24. <http://www.artesupremo.com/el-libro/>
25. http://dinamicasempresariales.blogspot.com.co/p/blog-page_27.html
26. https://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca_p%C3%BAblica
27. http://docencia.udea.edu.co/educacion/lectura_escritura/estrategias.html
28. <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev26/gomez.htm>
29. http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles127852_archivo_pdf_ServicioSocial_3.unknown